



Instituto Superior de Ciências Educativas

Departamento de Ciências Sociais e Humanas

**A Síndrome de Burnout em Cuidadores de Casas de Acolhimento
de Crianças e Jovens em Risco**

Beatriz de Carvalho Chora Bento Farinha

Dissertação para obtenção do grau de Mestre em Educação Social Especialização em
Intervenção com Crianças e Jovens em Risco

Orientador:

Professor Doutor Luís Picado

15 de novembro de 2019

Odivelas

Agradecimentos

Em primeiro lugar, agradecer ao meu orientador, Professor Doutor Luís Picado por toda disponibilidade em me orientar em todos os passos desta dissertação, aconselhando e corrigindo sempre que necessário.

Agradeço também às Professoras Fernanda Carvalho e Filipa Coelho por nos acompanharem desde o início do Mestrado, apoiando e incentivando em todos os momentos.

Aos meus colegas de mestrado que percorreram este percurso tal como eu, estando sempre disponíveis para me ajudar e esclarecer as minhas dúvidas, dando também o seu apoio e motivação para a realização deste trabalho.

Não poderia deixar de referir aqui a minha colega Sara, partilhámos o mesmo tema, e por isso, foi interessante podermos repartir instrumentos de trabalho, opiniões e sugestões.

À minha mãe por me apoiar em todos os projetos e estar sempre a meu lado em todas as etapas da minha vida, sem nunca me falhar e à minha família por acompanhar e motivar durante o meu percurso.

Resumo

Os profissionais de Casas de Acolhimento de Crianças e Jovens em Risco lidam diariamente com situações de stress e desgaste emocional, tendo em conta o elevado grau de exigência que envolve lidar com crianças e jovens com passados repletos de experiências negativas e estruturas familiares fragilizadas.

Associado a estas, a existência de poucos recursos, horários que não permitem rotinas, o trabalho em equipa, entre outros, constituem-se como fatores potenciadores de Burnout.

Neste sentido, o estudo realizado nesta dissertação tem como objetivo analisar a síndrome de Burnout, assim como, o clima de trabalho e o trabalho em equipa destes profissionais.

Os resultados deste estudo demonstram que o tipo de clima de trabalho influencia a motivação dos trabalhadores no desenvolver das funções, e indica os valores de Burnout nas suas subescalas, Exaustão Emocional e Realização Pessoal.

Palavras-Chave: Burnout, Exaustão Emocional, Despersonalização, Realização Pessoal, Clima de Trabalho.

Abstract

The at-risk childcare professionals deal with stress and emotional distress daily, given the high degree of demands on dealing with children and youth with pasts full of negative experiences and fragile family structures.

Associated with these, the existence of few resources, schedules that do not allow routines, teamwork, among others, constitute as factors that enhance Burnout

In this sense, the study conducted in this dissertation aims to analyze the Burnout syndrome, as well as the working climate and teamwork of these professionals.

The results of this study demonstrate that the type of work climate influences the motivation of workers in the development of their functions, and indicates the values of Burnout in its subscales, Emotional Exhaustion and Personal Accomplishment.

Keyword: Burnout, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Personal Accomplishment, Work Climate.

Índice

Resumo	iii
Abstract	iv
Introdução	1
Parte I Fundamentação Teórica	4
Capítulo I – Síndrome de Burnout	5
1. O conceito de Burnout	5
1.1- Definição Tridimensional de Maslach do Burnout	7
Capítulo II - Casas de Acolhimento de Crianças e Jovens em Risco	9
1. Crianças e Jovens em Risco	9
2. O Acolhimento Residencial	10
2.1 Acolhimento Terapêutico	10
2.2 A importância do Educador de referência	11
2.3 As Equipas	12
Capítulo III – Trabalho e Clima Organizacional	15
1- O Trabalho	15
1.1 Satisfação	16
1.1.1 Causas da Satisfação	16
1.2 A Motivação	16
1.2.1 Teoria de McGregor	17
1.2.2 Teoria de Maslow	17
1.2.3 Teoria de Herzberg	18
2. A conclusão como ponto de partida	19
Parte II Metodologia de Investigação	21
1. Metodologia	22

1.1	Questões de Investigação.....	22
1.2	Objetivos geral e específicos do estudo	23
1.2.1	Objetivo Geral da Investigação	23
1.2.2	Objetivos Específicos da Investigação.....	23
1.3	Tipo de Estudo	23
1.4	Sujeitos, Amostra e Participantes	24
1.5	Instrumentos e Materiais	25
1.6	Procedimentos	26
	Parte III Resultados.....	28
1.	Descrição de Resultados	29
1.1.	Variáveis sociodemográficas	29
1.2.	Variáveis socioprofissionais.....	31
1.3.	Questionário MBI (Maslach Burnout Inventory).....	42
2.	Discussão de Resultados.....	44
2.1-	Inquérito por Questionário: variáveis sociodemográficas e socioprofissionais....	44
2.2 -	MBI.....	48
	Considerações Finais	50
	Referências Bibliográficas.....	53
	Anexos	57
	Anexo A.....	58
	- Inquérito por Questionário realizado pela Investigadora	58
	Anexo B.....	62
	MBI Maslach Burnout Inventory -- Human Services Survey (Maslach & Jackson, 1981)	62
	Anexo C	64
	- Pedido de autorização à Instituição estudada para realização dos inquéritos por questionário	64
	Anexo D	65

Tabela 2 – Análise de Resultados das respostas do MBI	65
---	----

Índice de Figuras

Figura 1 - Meio Social terapêutico (In Vicente, Gama e Santos 2007)	11
Figura 2 - Médias de resposta por subescala do MBI (Picado, 2007)	48

Índice de Tabelas

Tabela 1- Médias das Subescalas	42
---------------------------------------	----

Índice de Gráficos

Gráfico 1- Sexo dos inquiridos	29
Gráfico 2 - Faixa Etária dos inquiridos	29
Gráfico 3 - Número de inquiridos com filhos	29
Gráfico 4 -Filhos dependentes dos Inquiridos	29
Gráfico 5 - Habilitações Literárias dos inquiridos	30
Gráfico 6 - Área de Formação dos inquiridos	30
Gráfico 7 - Localização da Casa de Acolhimento do inquirido.....	31
Gráfico 8 -Tempo de trabalho em Casa de Acolhimento dos inquiridos	31
Gráfico 9 - Vínculo Laboral dos inquiridos.....	31
Gráfico 10 - Tipo de Horário dos inquiridos.....	32
Gráfico 11- Horas semanais dos inquiridos	32
Gráfico 12- Outro emprego/trabalho dos inquiridos.....	32
Gráfico 13- Capacidade máxima de crianças acolhidas	33
Gráfico 14- Faixa Etária de crianças e jovens acolhidos	33
Gráfico 15- Género das crianças e jovens acolhidos	34
Gráfico 16-Problemas de saúde de comportamentais das crianças e jovens acolhidos...	34
Gráfico 17-Grau de Satisfação com o trabalho dos inquiridos.....	35
Gráfico 18-Possibilidade de mudança de trabalho dos inquiridos.....	35
Gráfico 19-Razões dos inquiridos para a mudança de trabalho.....	36
Gráfico 20-Número de colaboradores com que lidam no contexto de trabalho	36

Gráfico 21-Clima de Trabalho dos inquiridos.....	37
Gráfico 22-Boa relação com os colegas de trabalho	37
Gráfico 23-Influência do clima de trabalho e trabalho de equipa	38
Gráfico 24-Harmonia em relação aos objetivos e missão da casa onde se insere o inquirido	38
Gráfico 25-Elementos que descrevem um clima de trabalho positivo	39
Gráfico 26-Elementos que descrevem um clima de trabalho negativo.....	39
Gráfico 27-Elementos fundamentais no trabalho de equipa	40
Gráfico 28-Elementos que afetam negativamente o trabalho em equipa	40
Gráfico 29-Estratégias dos inquiridos	41

Introdução

A Síndrome de Burnout caracteriza-se como um fenómeno psicológico que se traduz em exaustão emocional e perda de elementos como a motivação, interesse pela função que se desenvolve e relaciona-se com experiências de esgotamento. Na sua causa, estão diversos fatores, seja de nível pessoal, organizacional e ambiental (Ferreira, 2018).

A referida Síndrome é manifestada em diferentes profissões, mas parece acentuar-se mais nas que estão relacionadas com o trabalho com o outro, isto é, profissões de ajuda (Marques Pinto & Picado, 2011).

Deste modo, foi importante analisar o Burnout, numa das profissões que mais exige, a todos os níveis, dos indivíduos que a desenvolvem, os trabalhadores de Casas de Acolhimento de Crianças e Jovens em Risco.

A Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Risco (Lei nº 147/99, de 1 de setembro), surge com o objetivo de proteger e promover a proteção de crianças e jovens em risco expostas a situações de perigo como a violência, negligência, maus tratos físicos e psicológicos e de todo o tipo de situações que ponham em causa o seu desenvolvimento.

Não sendo possível, muitas vezes, estas crianças e jovens, continuarem no seu meio natural de vida, surgiram as Casas de Acolhimento, como medida de proteção e promoção.

Falamos de um público que à partida chegará a estas casas de acolhimento com estruturas emocionais, cognitivas e psicológicas fragilizadas, e onde neste espaço poderão encontrar um ambiente seguro e reparador, de modo a minimizar os danos causados pelas experiências negativas vividas no decorrer da sua infância.

Para estas crianças e jovens, não bastará ter quatro paredes e necessidades básicas de vida, como a alimentação e higiene. Será necessário, para estas casas, encontrarem uma equipa pronta a recebê-las e proporcionar vínculos e relações que se vão constituir como o porto seguro das mesmas, como modelos de referência reparadores.

Deste modo, os trabalhadores de Casas de Acolhimento de Crianças e Jovens em Risco carregam consigo uma grande responsabilidade social e que terão de, na sua ação, proporcionar comportamentos, estratégias e o estabelecimento de relação de confiança com os seus utentes, neste caso, as crianças e jovens fragilizados.

Face ao exposto, constatamos que estes profissionais estão, potencialmente, expostos a um grande desgaste emocional, devido à exposição ao stress, conflitos e outros estímulos. Assim, foi objetivo deste trabalho avaliar os níveis de Burnout e o clima organizacional dos profissionais de acolhimento no contexto de uma organização. Como refere Ferreira (2018), o Burnout constitui-se como fator de risco nas carreiras profissionais, principalmente nos trabalhadores de ação educativa devido aos baixos recursos disponíveis e às elevadas exigências pedidas.

Procuramos analisar como os colaboradores percebem o seu clima de trabalho e também o trabalho em equipa, no sentido de fazer uma descrição do mesmo, assim como de avaliar se o trabalho em equipa se poderá constituir como uma ferramenta de diminuição dos restantes fatores potenciadores da síndrome.

A metodologia utilizada neste trabalho assentou na aplicação de dois inquéritos por questionário:

- O primeiro que se destinou à recolha de informações sociodemográficas e socioprofissionais, assim como uma descrição das equipas de trabalho, e seu funcionamento, da Instituição em estudo.
- O segundo, designado como MBI Maslach Burnout Inventory -- Human Services Survey (Maslach & Jackson, 1981), que tem como objetivo analisar os níveis de *Burnout*, nas suas três subescalas, Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal.

O presente estudo encontra-se organizado em três partes, sendo eles, a Fundamentação Teórica que visa aprofundar a temática do Burnout e a Lei de Proteção de Crianças e Jovens, que explica como é que as crianças e jovens são encaminhadas para estas casas de acolhimento. Nesta parte, encontramos ainda o que é exigido no Acolhimento Residencial, nomeadamente a importância de cada vez mais se aproximar a um modelo de acolhimento terapêutico e reparador, assim como o papel dos educadores/trabalhadores que neste espaço desenvolvem a sua ação. É também clarificado neste ponto a importância do trabalho em equipa neste contexto laboral.

Na segunda parte deste trabalho apresenta-se a metodologia de investigação, onde estão expostos os objetivos, métodos, participantes e os instrumentos utilizados para a realização da investigação. No ponto seguinte, são demonstrados e discutidos os

resultados obtidos com o estudo, e por fim, as considerações finais onde é feito o cruzamento da Síndrome de Burnout, com as equipas de Casas de acolhimento.

Parte I

Fundamentação Teórica

Capítulo I – Síndrome de Burnout

1. O conceito de Burnout

O conceito de Burnout nasce nos anos 70 nos Estados Unidos, com a proposta de Freudenberg (1974) explicitando este conceito e associando-o à exaustão mental e física como produto de excesso de horas de trabalho.

A investigação desta síndrome demonstrou que o Burnout é mais visível nas profissões de professor, polícias, trabalhadores sociais, trabalhadores na área da saúde mental, advogados (Maslach & Jackson, 1978), conselheiros de carreira e também, profissionais de saúde. Deste modo, a origem do conceito de Burnout surge, não no domínio académico, mas sim como resposta aos problemas que se fizeram sentir por estes profissionais de ajuda, no contexto socioprofissional (Maslach & Shaufeli, 1993; Picado, 2017).

A síndrome de Burnout tem sido associada ao stress laboral crónico que se torna observável em atitudes e sentimentos negativos. Conceptualizações como a de Brill (1984), descrevem o Burnout como stress ocupacional prolongado, ou seja, o stress constitui-se um processo de adaptação temporário acompanhado de sintomas mentais e físicos, já no Burnout há uma quebra na adaptação assinalada com mau funcionamento crónico.

Quando expostos a condições de stress profissional prolongado e onde se verifica a falha das tentativas de coping, surge o Burnout profissional como produto da reação extrema ao stress profissional cumulativo e prolongado. Este processo de coping diz respeito ao processo como cada um lida com as exigências internas e externas que superam os recursos da pessoa (Lazarus e Folkman, 1984).

Torna-se importante esclarecer que a avaliação cognitiva e o coping se apresentam como dois processos transacionais, isto é, não consideram a pessoa ou o meio de forma isolada, mas sim a inclusão dos dois, numa transação delimitada. Tomemos como exemplo a avaliação de uma situação ameaçadora, neste caso são necessários um conjunto de condições do meio, que irão ser avaliadas pelo indivíduo que tem certas características psicológicas particulares e individuais. Por outro lado, o coping, irá incluir pensamentos e comportamentos que cada indivíduo emprega para lidar com as exigências das transações indivíduo-meio que vão ao encontro do seu bem-estar (Lazarus e Folkman, 1984).

Outros modelos teóricos explicativos do Burnout foram desenvolvidos, nomeadamente pelos autores Maslach e Jackson (1981) e Hobfoll e Freddi (1993).

Maslach e Jackson (1981) acrescentam a falta de realização pessoal, o esgotamento e a exposição ao stress quando os indivíduos se encontram em profissões que exigem cuidados a terceiros, nomeadamente de cariz social caracterizadas por uma grande exigência emocional, originando também nos profissionais um distanciamento emocional e cognitivo.

Deste modo, podemos afirmar que o Burnout se caracteriza como uma resposta ao stress profissional. Este tem-se constituído como um dos grandes desafios para a saúde dos trabalhadores.

Hobfoll e Freddi (1993) que defendem a teoria da conservação de recursos, e também, a teoria do princípio da equidade de Buunk e Schaufeli (1993). Destas elevam-se os modelos de interação social, que se traduzem nas comparações sociais que realizam com os que pertencem à sua rede de relações interpessoais, e é daí que surge a constatação desadequada, de que a contribuição, esforço e envolvimento do sujeito não é devidamente recompensada, o que nos leva então a umas das dimensões do modelo proposto de Maslach, a exaustão emocional.

Há quem divida os efeitos de Burnout nos indivíduos, Miller (1995 citado por Ferreira, 2018), indica que estes se podem manifestar a nível físico, emocional e cognitivo. O primeiro refere-se ao excesso de trabalho que, consequentemente, irá causar fadiga e cansaço, uma redução significativa da sua atividade. Como consequência deste mau estar físico, emergem as reações emocionais, que se apresentam como agressivas, proporcionando ao indivíduo o negativismo e também a falta de criatividade, originando assim a decadência das funções cognitivas.

1.1- Definição Tridimensional de Maslach do Burnout

Para o estudo do Burnout profissional a definição tridimensional de Maslach (1976) no que refere aos profissionais de ajuda, e mais tarde, ampliada por Maslach e Leiter (1997) a todos os profissionais de diversos tipos, reúne maior consenso e maior número de citações (Marques Pinto, Picado e Lopes da Silva, 2013; Picado, Marques Pinto e Lopes da Silva, 2017). Esta perspetiva demonstra-nos que a Síndrome de Burnout é considerada como crise geral na relação pessoa – trabalho, definida por exaustão emocional e física, cinismo e perda de eficácia profissional (Maslach & Leiter, 1997).

Ainda que seja difícil determinar os níveis de Burnout profissional, tendo em conta a carência de critérios clínicos e normas estatísticas representativas, é exequível realizar uma estimativa da incidência relativa por meio de análises de níveis registados em diferentes grupos profissionais e também em diferentes países (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996; Shaufeli & Enzam, 1998).

O Burnout é vivenciado de uma forma única, ou seja, cada indivíduo tem a sua forma própria de o manifestar, no entanto, o produto deste é definido, de um modo geral, pelos elementos acima referidos. Segundo Maslach, Shaufeli & Leiter (2001), o Burnout apresenta-se como um fenómeno psicossocial que se poderá estruturar em três dimensões:

- Exaustão Emocional, que se refere à ausência de energia e esgotamento emocional. Nas palavras de Marques (2011), as causas desta dimensão podem ainda traduzir-se em conflitos pessoais em contexto de trabalho e a sentimentos de não recompensa;

- Despersonalização, onde o indivíduo começa a distanciar-se tanto dos clientes como dos colegas de trabalho. Repare-se que nesta dimensão surge uma resposta cínica e desprendida negativamente para com o outro o que segundo a mesma autora, poderá dar origem a uma perda de idealismo ou até mesmo desumanização.

- Baixa Realização Profissional, que se manifesta em sentimentos de negativismo e insatisfação afetando diretamente as suas competências como profissional e a capacidade de interação. Esta dimensão conecta-se com a depressão e inaptidão face às

exigências que se apresentam em contexto laboral, o que poderá ser agravado caso o indivíduo apresente fragilidades ao nível do suporte social.

Conclui-se assim que a Síndrome de Burnout é o produto de situações que ocorrem nestas três dimensões, o que leva os diversos autores que se dedicaram ao estudo deste fenómeno a caracterizá-lo como um processo e não como um estado. Sendo então um processo (Marques 2011 citando Maslach e Leiter, 1997), este decorre ao longo de três fases, onde numa primeira se manifesta o stress laboral, causado pelas grandes exigências que são feitas ao indivíduo. O que irá resultar numa resposta emocional, por parte do mesmo, para que se ajuste e adapte a estas exigências, resposta essa que irá desenvolver no sujeito manifestação de fadiga, tensão e ansiedade, e entrará na segunda fase. Por fim, a última fase que se caracteriza pela reação do indivíduo às tensões a que é exposto e por consequente, a Síndrome surge sendo o resultado a falta de motivação e intolerância às vivências no contexto laboral.

Capítulo II - Casas de Acolhimento de Crianças e Jovens em Risco

Após uma explicação teórica do conceito de Burnout, torna-se agora importante clarificar sobre um contexto onde o desenvolvimento desta síndrome poderá ser potencialmente visível, tendo em conta que casas de acolhimento de crianças e jovens em risco os colaboradores assumem um papel fundamental para as crianças e jovens que se encontram acolhidos.

1. Crianças e Jovens em Risco

Considera-se jovem ou criança em risco aquela que está exposta a um conjunto de elementos prejudiciais ao seu desenvolvimento e segurança, elementos esses que podemos encontrar na Lei de Proteção de Crianças e Jovens em risco aprovada pela Lei nº 147/99, de 1 de setembro, Capítulo 1, artigo 3º:

“Está abandonada ou vive entregue a si própria;

Sofre maus tratos físicos ou psíquicos ou é vítima de abusos sexuais;

Não recebe os cuidados ou a afeição adequados à sua idade e situação pessoal;

É obrigada a atividade ou trabalhos excessivos ou inadequados à sua idade, dignidade e situação pessoal ou prejudiciais à sua formação ou desenvolvimento;

Está sujeita, de forma direta ou indireta, a comportamentos que afetem gravemente a sua segurança ou o seu equilíbrio emocional;

Assume comportamentos ou se entrega a atividades ou consumos que afetem gravemente a sua saúde, segurança, formação, educação ou desenvolvimento sem que os pais, o representante legal ou quem tenha a guarda de factos lhes oponham de modo adequado a remover essa situação”.

Quando uma criança/jovem é sinalizada e se comprova que o meio e o contexto onde se encontra é prejudicial ao seu desenvolvimento, torna-se necessário recorrer a soluções e estratégias, de forma a reposicionar a criança ou o jovem, num ambiente seguro e saudável ao seu desenvolvimento.

No sentido de arranjar soluções para esta problemática social, foram concebidas as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) no seguimento do Decreto – Lei nº189/91 de 17/5, com o objetivo de promover os direitos das crianças e jovens e também de as salvaguardar de situações prejudiciais à sua formação, saúde, educação e desenvolvimento.

Deste modo, quando uma criança é sinalizada a sua situação é avaliada por estas instituições não oficiais que se encontram distribuídas pelo país. Verificado o risco ou perigo, as CPCJ poderão executar medidas de promoção e proteção como: *“Apoio junto dos pais; Apoio junto de outro familiar; Confiança a pessoa idónea; Apoio para a autonomia de vida; Acolhimento familiar; Acolhimento em instituição;”* (Lei de Promoção e Proteção aprovada pela Lei nº 147/99, de 1 de setembro, capítulo 3, artigo 35º).

2. O Acolhimento Residencial

Apesar de se priorizar que as crianças e jovens se mantenham com as famílias e que seja feito um acompanhamento, junto destas, para que as questões sejam resolvidas, muitas vezes o acolhimento residencial torna-se a melhor solução para a proteção destas crianças.

2.1 Acolhimento Terapêutico

As Casas de Acolhimento de Crianças e Jovens em Risco procuram, na sua intervenção, aproximar-se do Modelo de Acolhimento Terapêutico, no sentido de reparar os maus-tratos a que foram sujeitos. Pretende-se que através das vivências reparadoras sejam produzidas mudanças internas emocionais, comportamentais e sociais (Matos *et al* 2011).

Falamos de crianças que, como consequência de experiências de impacto negativo, apresentam fragilidades ao nível das estruturas internas, e por isso, falta de uma base segura (Adrian Ward, 2003 citado por Matos *et al*, 2011).

Assim tornou-se importante utilizar o meio social como instrumento terapêutico, no sentido de potenciar a mudança. Na figura 1 está representado o sistema que engloba crianças/jovens e adultos num mesmo ambiente, onde possa ser desenvolvida a relação e comportamentos, entre estes dois grupos, aos quais será atribuído valor, significado e sentido.

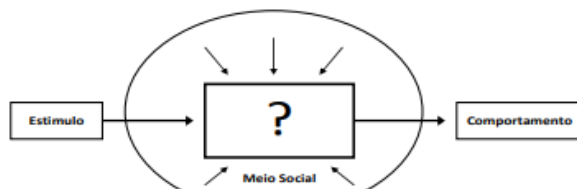


Figura 1 Meio Social terapêutico (In Vicente, Gama e Santos 2007)

2.2 A importância do Educador de referência

Após falarmos das relações que se procuram criar neste meio social terapêutico, importa agora saber quem está do outro lado, e que tem como objetivo projetar nesta relação um efeito reparador.

O Educador de Referência apresenta-se como uma peça chave dentro da instituição, após a chegada de uma criança ou jovem é fundamental que lhe seja atribuído um educador de referência. Importa referir que esta atribuição de educador poderá ser alterada se, após algum período de tempo, a criança desenvolver uma vinculação mais acentuada com outro adulto, sendo que o objetivo é criar um ambiente e relação reparadora, é importante deixar que a criança ou jovem também escolha, ou encontre uma base segura com um adulto que não o atribuído inicialmente.

Ao Educador de Referência é pedido que possua um olhar mais atento a esta criança ou jovem, que o acompanhe neste percurso de mudança e que crie momentos de partilha, ou seja, que execute um papel terapêutico com o objetivo de desenvolver, na criança ou jovem, um sentimento de continuidade de relação com o adulto e que desse processo resulte uma mudança positiva que contribua para a sua vida futura (Matos, B., Aguiar, C., Martins, C., Gama, I., Pires, L., Dias, J., & Queirós, S., 2011)

O Modelo da *Mullberry Bush School* propõe que um educador de referência seja um recetor de sentimentos, interventor direto, cuidador primário, transmissor de informação. Isto é o adulto que irá dar sentido às vivências do passado, desconstruindo com a criança e jovem

as mesmas, no sentido de fortalecer a sua auto estima. Nas palavras de Diamond (2008, citado por Matos *et al*, 2011) a observação será fundamental para que posteriormente, em equipa, este educador possa refletir e delinear a sua intervenção, discutindo assim dinâmicas e estratégias com todos os adultos que estão envolvidos no meio social.

Por fim, na perspectiva de Cotswold, o educador deverá funcionar com um estabilizador, fazer passar à criança que existe alguém que se preocupa, que acompanha e que sobretudo está presente. De referir que nos três modelos aqui descritos, é fundamental que o educador partilhe e discuta com a equipa as observações e quais as estratégias de intervenção, isto porque é necessário que todos os elementos reajam e atuem de forma semelhante para que a criança se sinta em constante processo de continuidade (Tomlinson, 2004 citado por Matos *et al*, 2011).

2.3 As Equipas

O Acolhimento Residencial vai além das crianças e jovens que nele se encontram institucionalizados, é neste espaço que se encontram as pessoas, os cuidadores, os modelos de referência aos quais estas crianças e jovens se irão vincular e, por consequente, refletir o que estes lhes vão transmitir.

No ponto acima, já referimos a importância do Educador de Referência, aquele que será destinado a ter um olhar mais atento sobre aquela criança, mas o que se observa é uma constante dinâmica de pessoas, múltiplas relações que as crianças e jovens irão desenvolver com todos os elementos que se encontram naquele contexto.

Ora como já se verificou, o tema desta dissertação, incide precisamente neste grupo, a equipa, que constituída normalmente por adultos, tem muito por onde explorar.

Orientar, proteger e apresentar-se como modelos de referência são algumas das principais funções que um cuidador deve exercer com as crianças e jovens, repare-se que é neste desenrolar da ação, que o cuidador coloca em linha da frente as suas relações pessoais, e são quem acompanha e vive os diversos problemas que estes possuem, históricos de violência, abusos, abandono entre outros, e são quem vai tentar diminuir os efeitos negativos destes elementos nas crianças e jovens institucionalizados (Van der Ploeg & Scholte, 1998 citado por Costa, 2015).

A juntar a este contexto de stress e o facto de se estar rodeado de vivências negativas, presenciando reações e comportamentos, não podemos deixar de referir que as condições

laborais destes cuidadores são, normalmente, caracterizadas por excesso de horas de trabalho, horário por turnos e a falta de reconhecimento social, que como indica Costa (2015), são fatores que contribuem para a manifestação do *Burnout*.

Ao olhar para uma equipa, verificamos que existe uma diversidade de personalidades, de histórias de vida, experiências, modos de pensar, agir e reagir. É importante que fique presente que estas pessoas se encontram naquele meio são trabalhadores, ou seja, desempenham funções naquele sítio, mas fora dele têm outras situações, relações, entre outros.

As profissões de ajuda e o trabalho social, no geral, têm vindo a ser estudadas na dimensão do *Burnout*. Apesar da inexistência de um quadro teórico-metodológico específico, poderemos aplicar as mesmas formas de avaliação que estudam os tipos de relações causais com os mesmo tipos de fatores, nomeadamente pessoais e organizacionais que são utilizados para o estudo do Burnout (M. Pinto, A., & Picado, L., 2011).

Um instrumento de investigação/avaliação que tem contribuído para a conceptualização operacional do Burnout profissional é o MBI (Maslach Burnout Inventory – Maslach e Jackson, 1981 citados por Maslach, 1993; Shaufeli, Enzmann e Girault, 1993). A partir deste é possível estabelecer três dimensões do Burnout profissional dos Educadores em harmonia com a conceptualização de Maslach:

- Exaustão Emocional – transporta o sentimento de sobrecarga emocional, definido pela perda de energia, esgotamento e fadiga constante, o educador vivencia de um modo gradual a redução de capacidade de produção e vigor de trabalho.
- Despersonalização- nesta subescala surge o tal distanciamento com utentes e parceiros de equipa, onde surgirá a desumanização para com o outro.
- Baixa Realização Profissional – esta dimensão evocará sentimentos negativos em relação ao seu contexto laboral o que, por sua vez, irá desenvolver no sujeito um sentimento de incapacidade e inaptidão face às exigências que se lhe apresentam, comprometendo assim a sua função como educador. Nesta subescala poderá ser desenvolvida também a depressão, caso o individuo já traga consigo fragilidades nas suas estruturas ao nível do seu suporte social.

Confirma-se, assim, que esta Síndrome de Burnout envolve nela diversos acontecimentos e situações ao nível das três subescalas apresentadas por Maslach, e por isso, ser considerada um processo e não um estado, como já foi referido anteriormente.

Deste modo, o Burnout implica uma passagem por três fases, onde surgirá, em primeiro lugar o stress laboral caracterizado por exigências constantes com as quais o indivíduo sentirá dificuldade em geri-las, seguir-se-á um processo de adaptação que terá como consequência o desenvolver de fadiga e tensão. Como última etapa surgirá então uma reação a estas tensões e exigências, que terá como resultado a falta de motivação e intolerância aos acontecimentos e experiências vividas no contexto laboral.

Capítulo III – Trabalho e Clima Organizacional

1- O Trabalho

Na sequência do capítulo anterior, torna-se relevante clarificar também os conceitos de trabalho e clima organizacional. Ora se por um lado temos a explicação do Acolhimento Residencial como espaço reparador de vivências negativas das crianças e jovens, por outro, temos o espaço onde os cuidadores também se integram e envolvem, trazendo consigo expectativas e realizações pessoais.

Para Freitas (2018), o trabalho aparece como estruturador de relações sociais, mas também como produtor de conforto e bem-estar. Friedmann (citado por Freitas, 2018), classifica este conceito em cinco pontos-chave; o trabalho num aspeto técnico, que se relaciona com a adaptação do indivíduo a níveis fisiológicos, que se refere à adaptação indivíduo – lugar de trabalho; trabalho como aspeto moral, como atividade social humana, que envolve conceitos como a motivação, satisfação, personalidade e relação com o trabalho; no seu aspeto social, que engloba a equipa, a organização e outros indicadores como a classe social, a família, entre outros e por fim, o trabalho como aspeto económico, como produtor de riqueza.

O conceito de clima de trabalho alcançou maior relevância desde que utilizado por Gellerman (1964, citado por Brunet; Brassard, & Corriveau, 1990) no domínio da psicologia do trabalho, ressaltando a importância que pode assumir no bem-estar. De acordo com Lewin (1951), a percepção do ambiente de trabalho pode ser proporcionadora de forças de motivação ou repulsa. Num clima de abertura e iniciativa, os educadores sentir-se-ão motivados para melhorar a suas competências, dado que o clima garante a possibilidade de se utilizarem os conhecimentos adquiridos. Por outro lado, numa instituição autoritária e hostil à iniciativa, os educadores sentir-se-ão pouco ou nada motivados para melhorarem a sua formação, já que esses conhecimentos não poderão ser aplicados em função da inexistência de um clima propício a novas aprendizagens e novas descobertas (Steers, 1975).

Não obstante os resultados destes estudos não podemos esquecer os inúmeros fatores individuais que contribuem para o nível de rendimento, o que dificulta a separação entre os efeitos do clima e as características pessoais dos indivíduos.

1.1 Satisfação

A satisfação com o trabalho tem vindo a ser estudada desde da década de 30 mostrando-se ser um tema importante, no sentido que reflete, de um modo geral, a atitude com que o individuo se apresenta perante o seu trabalho. Esta atitude é normalmente influenciada por diversos fatores como o ambiente, segurança, gestão, envolvimento e capacitação dos indivíduos.

Estudos de Cunha (2016 citado por Freitas, 2018), dividem o conceito de Satisfação em três modelos, o modelo centrado no individuo, o modelo centrado nas situações e modelo focado nas interações.

- Modelo centrado no individuo, divide-se ainda em duas partes, uma que se refere à relação entre variáveis individuais específicas e o nível de satisfação com o trabalho, e outra, que se caracteriza pelos efeitos pessoais inespecíficos;
- Modelo centrado nas situações, onde se definem as relações entre o ambiente de trabalho e a satisfação com o mesmo;
- Por fim, o Modelo centrado nas interações, que se foca na maneira como os níveis de satisfação ou insatisfação são explicados pelo ajuste ou desajuste de características individuais e as situações.

1.1.1 Causas da Satisfação

Segundo Freitas (2018), as causas da satisfação podem ser categorizadas em fatores individuais e fatores organizacionais.

Nos fatores individuais estão incluídos os fatores demográficos e as diferenças individuais. Nos fatores organizacionais estão incluídos o salário, perspetivas de carreira, estilo de chefia, as colegas de trabalho e as condições físicas.

1.2 A Motivação

A motivação no trabalho manifesta-se pela orientação do trabalhador para realizar as suas tarefas e persistir na sua execução até conseguir o resultado previsto ou esperado. Assim, salientam-se três componentes na motivação: o impulso, a direção e a persistência do comportamento (Vallerand e Thill, 1993).

Quando questionamos alguém sobre o que o motiva verificamos que as respostas variam de indivíduo para indivíduo. Deste modo, a motivação caracteriza-se por um processo interno ao qual chamamos de impulso, ou seja, é um processo que engloba fenômenos de nível emocional, biológico e social, e por isso, se torna único, orientando e encaminhando então os indivíduos a certos comportamentos e reações de acordo com os seus objetivos pessoais estabelecidos por si mesmo.

1.2.1 Teoria de McGregor

McGregor apresenta-nos duas filosofias para definir o modo como uma organização administra os seus colaboradores, no que refere à questão da motivação, a Teoria X e a Teoria Y.

Relativamente à primeira, esta centra-se num modo de administrar que se focaliza em forçar os indivíduos a desenvolver a suas funções sem ter em consideração os seus objetivos pessoais (Santos *et al*, 2010), ou seja, apresenta-se como uma teoria que parte do princípio que os colaboradores se caracterizam como preguiçosos, que procuram fazer apenas os mínimos e não estão capacitados a ter responsabilidades, por isso, para estes colaboradores o único fator de motivação será apenas a segurança (Freitas, 2018).

Por outro lado, a Teoria Y é sustentada pela natureza humana do modo como se gere esses colaboradores, ou seja, aposta nas potencialidades dos mesmos e na sua criatividade para resolução de problemas. Deste modo, cabe à organização proporcionar condições onde os colaboradores possam então usufruir de satisfação das suas necessidades de autorrealização (Santos *et al* 2010).

1.2.2 Teoria de Maslow

Revelou-se importante também incluir aqui a Teoria de Maslow e a sua hierarquização das necessidades, a famosa Pirâmide de Maslow.

Este autor defende a ideia de que as necessidades do ser humano se encontram hierarquizadas consoante a sua importância.

Como base da pirâmide surgem as necessidades fisiológicas que se referem à alimentação, processos de organismo, sexo entre outros. De seguida as necessidades de

segurança; as necessidades sociais onde o indivíduo desenvolve as relações com o outro em espaços como a amizade e a família; as necessidades de Status, que se referem ao papel do indivíduo perante o outro, como os outros o veem; e por fim as necessidades de autorrealização que tem que ver com os obstáculos superados e com desejos de concretização de projetos pessoais (Freitas,2018).

Deste modo, para Maslow afirma que só as necessidades que ainda não estão satisfeitas é que se constituem como fator de motivação, ou seja, a autorrealização pessoal está integralmente relacionada com a procura de novos desafios e estímulos por parte do ser humano, sempre que uma base da pirâmide é conseguida, o indivíduo tende a subir para a próxima.

1.2.3 Teoria de Herzberg

Para contrariar a perspetiva de Maslow, surge um outro autor, Herzberg (1997) que defende uma ideologia que põe de parte a necessidade como fator de motivação, e dá enfoque ao resultado ou produto do que se obtém com o trabalho.

Para Herzberg existem dois fatores de motivação, os fatores motivacionais/motivadores que se definem como o sentimento de realização, reconhecimento, trabalho variado e desafiante e desenvolvimento pessoal e os fatores de higiene que dão enfoque às relações com os superiores, relações com os colegas de equipa, a supervisão técnica e as condições de trabalho (Freitas, 2018).

Deste modo, este autor considera que a motivação de um colaborador se pode dividir em dois, por um lado este irá se sentir motivado através das condições de trabalho, este que inclui o salário e o modo como a organização desenvolve as suas políticas, por outro lado também se sentirá motivado pelos suas metas e objetivos pessoais.

2. A conclusão como ponto de partida

Após a construção deste enquadramento teórico, que procurou analisar os temas da Síndrome de *Burnout*, a realidade das Casas de Acolhimento e a Motivação e Satisfação em contexto de Clima Organizacional, tornou-se revelante encontrar um ponto central, ou comum a todos que me fosse pertinente estudar ou analisar com maior detalhe.

Se repararmos todas as temáticas abordadas ao longo do documento apresentam um elemento comum, um elemento que é partilhado e discutido nas diferentes perspetivas.

Falamos deste modo, nos colegas de trabalho, no ambiente de trabalho e das relações que se criam neste contexto.

Verificamos que os colaboradores de Casas de Acolhimento de Crianças e Jovens em risco estabelecem não só relação com os utentes que usufruem desta resposta social, mas de como a transmissão, a partilha e a ligação entre membros de uma mesma equipa, se torna fundamental para os objetivos da organização, que neste caso concreto, será a obtenção de resultados ao nível da mudança interna de comportamento, nestas crianças e jovens, através de vivências reparadoras.

Observámos também que este contexto organizacional é um espaço que abre portas ao desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*, visto ser um trabalho que envolve a criação de relações com o outro, outro esse que lhes chega destruturado e que procura uma base segura, mas que não sabe como estabelece-la, tendo em conta as vivências negativas que traz na sua bagagem.

É um contexto que implica horário por turnos, que exige do colaborador uma maior focalização no outro, nos seus problemas, que tem de orientar e garantir uma diversidade de condições para que o outro consiga atingir um estado reparador.

Analisamos também teorias e perspetivas da motivação e satisfação do clima organizacional e que fatores são importantes para que o individuo se sinta satisfeito e motivado para o desenvolvimento das suas funções.

Deste modo, se a Educação Social se assume como área que procura compreender, perceber quais são as necessidades dos indivíduos, que põe o individuo no centro da sua ação e utiliza como ferramentas as capacidades e atributos do mesmo, tornou-se relevante saber qual o posicionamento destes colaboradores dentro do trabalho de equipa. O que é

que os satisfaz, o que os motiva, como encaram as vivências negativas e como fazem para superá-las.

E é assim que tem origem este estudo sobre a Síndrome de Burnout em Cuidadores de Casas de Acolhimento de Crianças e Jovens em Risco.

Parte II

Metodologia da Investigação

1. Metodologia

Tendo em conta que se pretende desenvolver um trabalho de investigação, a Metodologia torna-se imprescindível para a realização do mesmo, a metodologia apresenta-se como um plano de ação que se ocupa do processo que se faz para chegar aos resultados, descrevendo os métodos e técnicas utilizados (Kaplan, 1998 citado por Coutinho, 2014).

1.1 Questões de Investigação

Para ser possível desenvolver um trabalho de investigação é fundamental colocarmos questões de partida, para que posteriormente, com os resultados da investigação, esta possam ser clarificadas.

As questões que se colocam nesta dissertação podem então ser equacionadas da seguinte forma:

Como os trabalhadores de uma casa de acolhimento de crianças e jovens percecionam o clima de trabalho e o trabalho em equipa?

Quais os níveis de incidência do Burnout nos trabalhadores de uma casa de acolhimento de crianças e jovens?

Qual o papel do clima de trabalho e do trabalho em equipa dos trabalhadores de uma casa de acolhimento de crianças e jovens no desenvolvimento do Burnout?

Em face da revisão de literatura pretendemos explorar as seguintes hipóteses:

- Hipótese 1: Existe Burnout nos trabalhadores da Casa de Acolhimento;
- Hipótese 2: O Clima de trabalho funciona como recurso de motivação dos profissionais.

1.2 Objetivos geral e específicos do estudo

1.2.1 Objetivo Geral da Investigação

O objetivo geral reporta-se aos elementos que representam e delimitam o tema central da investigação, expressando de forma clara qual será a intenção do estudo.

Assim, procuramos compreender os níveis de Burnout nos trabalhadores de uma Casa de Acolhimento, explorar o contributo de variáveis socio profissionais, do clima de trabalho e do trabalho em equipa destes profissionais.

1.2.2 Objetivos Específicos da Investigação

Os Objetivos Específicos são a desconstrução dos objetivos gerais, ou seja, pretendem descrever com mais detalhe o que se pretende retirar da investigação. Assim sendo, os objetivos específicos deste estudo consistem em:

- Avaliar os níveis de Burnout nos trabalhadores de uma Casa de Acolhimento.
- Avaliar a satisfação percebida dos trabalhadores com o seu contexto laboral.
- Compreender o papel do clima de trabalho enquanto recurso de motivação dos profissionais.
- Conhecer as estratégias utilizadas pelos trabalhadores para fazer às exigências laborais.
- Categorizar fatores que possam proporcionar o Burnout.

1.3 Tipo de Estudo

Realizamos um Estudo de Caso, no qual estudamos os profissionais de uma casa de acolhimento de crianças e jovens, recorreremos a uma abordagem mista de tipo qualitativa e quantitativa, utilizando questionários de autorrelato, constituídos com perguntas abertas e fechadas.

1.4 Sujeitos, Amostra e Participantes

Os sujeitos deste estudo são os colaboradores de uma instituição de acolhimento de crianças e jovens institucionalizados. Estes colaboradores acompanham diariamente o dia-a-dia das crianças e jovens, ou seja, desenvolvem a sua ação no direto com os mesmos. Assim, integram as equipas técnicas e educativas/auxiliares, composta por seis Diretores(as) Técnicas, sete Assistentes Sociais, cinco Psicólogos, seis Educadores de Infância, oito Educadores Sociais, quarenta e sete Ajudantes de Ação Educativa, oito Auxiliares de Serviços Gerais, seis Cozinheiras, um Ajudante de Cozinha, estagiários e voluntários.

Não foram incluídos, nesta investigação os elementos pertencentes à Administração, nomeadamente o Presidente, os Presidentes de Assembleia e Concelho Fiscal, a Sede e os Núcleos de Avaliação Técnica, Aconselhamento Formação, Conselho de Casas, Investigação e Marketing. Esta opção deveu-se ao facto de não trabalharem “no direto” com as crianças e jovens institucionalizados.

Para a aplicação da metodologia concebida e posterior tratamento de dados, optou-se por uma amostra por conveniência. Isso significa que integram a amostra trabalhadores que se encontravam em exercício e que se prestaram a participar neste estudo. Atendendo à morosidade burocrática implicada não se optou por um método de recolha aleatória da amostra.

A amostra é constituída por 39 participantes num universo de 74 indivíduos.

1.5 Instrumentos e Materiais

A recolha de dados foi feita mediante questionários de autorrelato, no pressuposto de que os participantes no estudo são capazes de emitir juízos válidos sobre as suas fontes e vivências relativas ao clima de trabalho, trabalho em equipa e Burnout.

Na seleção dos instrumentos tivemos o cuidado de optar por medidas distintas, que nos permitem avaliar de forma independente as variáveis estudadas. Para que a informação transmitida seja o mais confiável possível, será o inquirido a responder de forma individual, caracterizando-se assim por administração direta (Quivy & Van Campenhoudt, 1998).

Neste estudo foram utilizados dois questionários de auto avaliação e colocadas algumas perguntas de caracterização sociodemográfica.

Um primeiro realizado pela investigadora, em conjunto com outra parceira que se encontrava a fazer também uma investigação sobre a temática da Síndrome de Burnout (Anexo A). Este inquérito por questionário é constituído por questões abertas e fechadas. Do pré-teste do instrumento elaborado participou um especialista, o qual possui experiência de vinte anos na elaboração dos estudos metodológicos na área da saúde. A coleta de dados aconteceu em momento único, presencial e individual, e se deu, com a discussão dos itens do instrumento e dos apêndices associados.

O segundo questionário MBI- Maslach Burnout Inventory – Educators Survey desenvolvido por Maslach e colaboradores (1996), versão portuguesa de Marques Pinto e colaboradores (Marques Pinto, 2001; Marques Pinto, Lima & Lopes da Silva, 2003). Este instrumento utilizado de modo generalizado nos estudos empíricos sobre a *Síndrome de Burnout* (Anexo B), caracteriza-se por uma escala de autoavaliação, onde é objetivo que os indivíduos avaliem com que frequência sentem determinados sentimentos decompostos em frases (Maroco, J., & Tecedero, M., 2009). No que se refere ao MBI – Educators Survey destacamos que é muito semelhante ao MBI – Human Services Survey (a 1ª versão do MBI), substituindo o termo “utente” pelo termo “aluno” (Maslach et al, 1996). Na nossa investigação mantemos o termo utente, dado a tipologia dos participantes.

Este questionário permite avaliar três dimensões da síndrome de *Burnout*: 9 itens para a subescala da Exaustão Emocional (ex: “Sinto-me desgastada (o) no fim do dia de trabalho”), 5 itens para a Despersonalização (ex: “Sinto que trato alguns alunos como se fossem objetos impessoais”) e 8 para a Realização Profissional (ex: “Sou capaz de criar

facilmente uma atmosfera descontraída com os meus alunos”), avaliados numa escala de frequência de 7 pontos (correspondendo 0 a “nunca” e 6 a “todos os dias”).

A análise da consistência interna das subescalas revelou valores alfa de Cronbach de 0.86 e de 0.76, muito próximos dos referidos na literatura, para as subescalas de Exaustão Emocional e de perda de Realização Profissional, respetivamente, enquanto que para a subescala de Despersonalização se obteve um coeficiente de 0.56; resultados como estes têm sido obtidos noutros estudos e atribuídos ao reduzido número de itens (cinco) que a constituem ou a problemas de ordem conceptual (Pinto, M. & Picado, L.,2001).

1.6 Procedimentos

Todo o trabalho de investigação envolve etapas e processos, existe toda uma linha condutora para a concretização de um estudo.

Numa primeira fase foi necessário reunir um conjunto de temas que seriam do interesse da investigadora e fazer uma pesquisa pessoal e exploratória sobre os mesmos. De entre esses, a Síndrome de Burnout mostrou-se a mais pertinente, tendo em conta, os poucos estudos disponíveis sobre esta temática no contexto específico das casas de acolhimento.

Após a seleção do tema, foi necessário enquadrá-lo com a área de formação, ou seja, unir a Educação Social – Intervenção com crianças e Jovens em Risco com a Síndrome de Burnout. Tendo em conta que a investigadora desenvolve funções numa Casa de Acolhimento de Crianças e Jovens, tornou-se pertinente recolher junto dos colegas de equipa o que perceção é que tinham sobre este tema e se achariam relevante fazer uma investigação sobre a temática do Burnout junto dos mesmos.

Após feedback positivo, definição do contexto e do público-alvo iniciou-se um levantamento de bibliografia e material sobre esta problemática.

Foi realizado um pré-projecto no âmbito do Mestrado em Educação Social – Intervenção com crianças e Jovens em Risco que se revelou como a matriz para dissertação abordando os vários pontos que esta inclui.

No sentido de estabelecer a finalidade desta investigação, foi necessário determinar o problema da investigação, objetivos gerais e específicos, qual seria o tipo de estudo e quais os instrumentos de investigação a utilizar para posteriormente, aplicar ao público-alvo.

Após definida a metodologia de investigação, tornou-se importante dirigir uma Carta de Pedido de Autorização à Administração da Instituição, no sentido de pedir autorização e clarificar o objetivo do mesmo, o qual teve resposta positiva para a aplicação do instrumento na Instituição (Anexo C).

Sendo autorizada a aplicação do mesmo, desenvolveu-se um inquérito por questionário e preparou-se o MBI para realizar o estudo dos níveis de Burnout.

Neste inquérito por questionário tornou-se importante esclarecer assegurar os procedimentos éticos e investigação, tendo sido pedido consentimento informado aos sujeitos e tendo sido explicado os objetivos do estudo, realizado no âmbito de uma Dissertação de Mestrado, sendo de carácter confidencial e que teria como utilidade reunir um conjunto de informações para que a própria instituição, e os seus trabalhadores, poderiam, posteriormente, ter acesso e reconhecer uma realidade geral e pontos a melhorar no funcionamento.

O Inquérito por Questionário foi aplicado através de uma plataforma digital, *Google Forms*¹, que permite a partilha do link, sem ser necessário recorrer ao uso do papel e deslocações às diferentes casas da instituição. Foi pedido à Secretária Geral que partilhasse esse mesmo link para todas as Casas com o pedido de colaboração de todos os funcionários da instituição.

O inquérito por questionário aplicado decorreu durante o período, aproximadamente, de um mês e obtiveram-se 39 respostas.

¹ Serviço gratuito de produção de formulários *online*

Parte III

Resultados

1. Descrição de Resultados

Seguidamente apresentam-se os dados relativos ao primeiro inquérito por questionário realizado aos trabalhadores da instituição em estudo.

1.1. Variáveis sociodemográficas

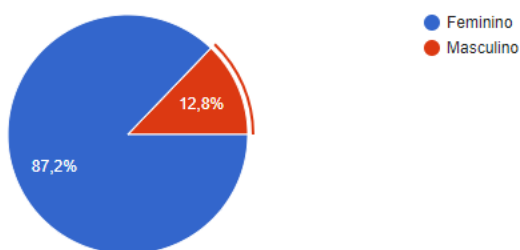


Gráfico 2- Sexo dos inquiridos

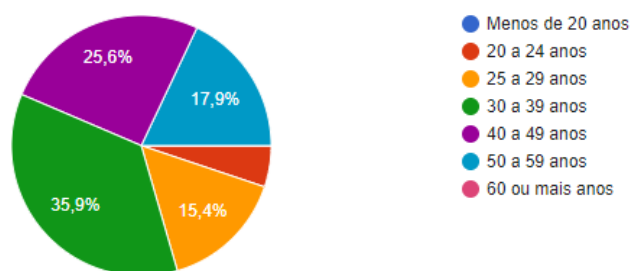


Gráfico 1 - Faixa Etária dos inquiridos

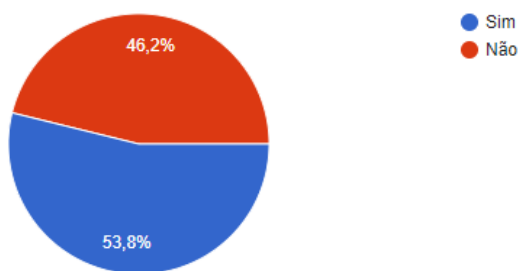


Gráfico 4 - Número de inquiridos com filhos

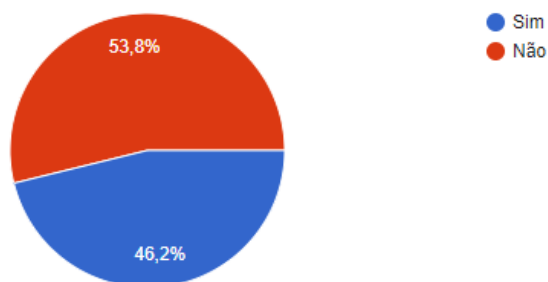


Gráfico 3 - Filhos dependentes dos Inquiridos

Relativamente à distribuição das variáveis sociodemográficas, a maioria dos participantes são do sexo feminino (87.2%) e 12% são do sexo masculino. A maioria dos inquiridos tem entre os 30 e os 40 anos (35.9%) e 25% idade superior a 40 anos. A maioria tem filhos (53.8%), mas apenas 46.2% tem filhos dependentes.

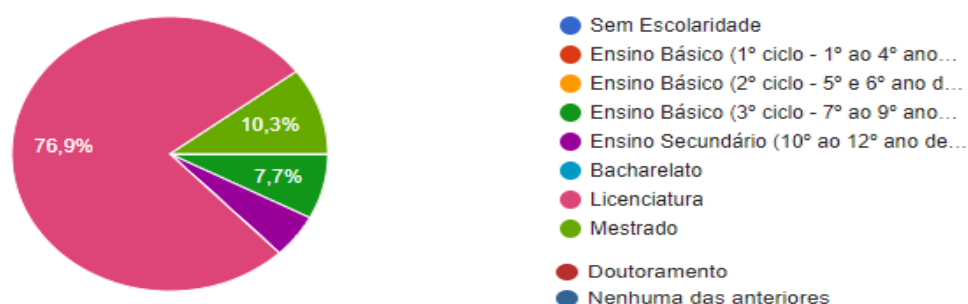


Gráfico 5 - Habilitações Literárias dos inquiridos

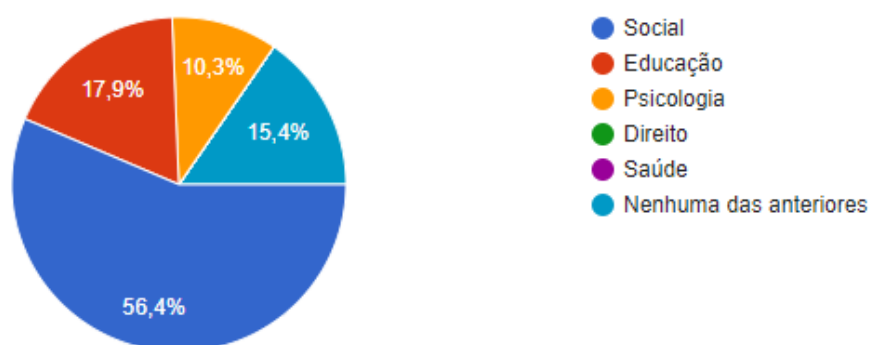


Gráfico 6 - Área de Formação dos inquiridos

- Os inquiridos que responderam à questão com “Nenhuma das anteriores” especificaram na questão seguinte que têm como área de formação: Gestão de Recursos Humanos e Organização Estratégica, Ciências Sociais e Criminais e Animação Sociocultural.

Em relação às habilitações literárias, 76.9% dos inquiridos possuem licenciatura e 10.3% mestrado, os restantes possuem ensino básico (7.7%) e ensino secundário (5.1%). A maioria dos participantes têm formação na área social e da educação, 56.4% e 17.9% respetivamente.

1.2. Variáveis socioprofissionais

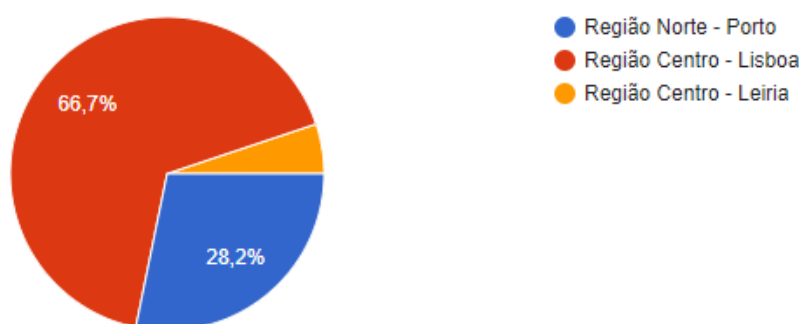


Gráfico 7 - Localização da Casa de Acolhimento do inquirido

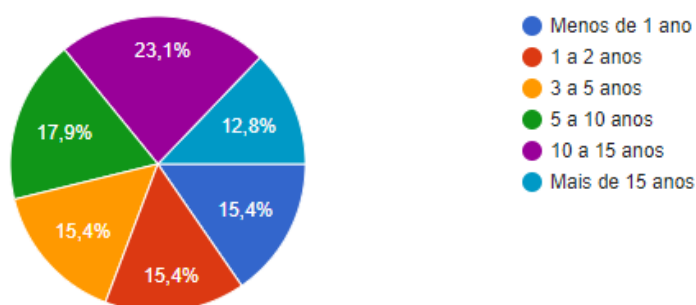


Gráfico 8 - Tempo de trabalho em Casa de Acolhimento dos inquiridos

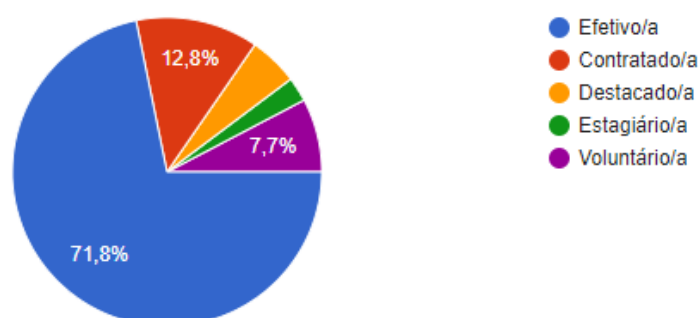


Gráfico 9 - Vínculo Laboral dos inquiridos

De salientar que a maior parte das respostas provieram das casas de acolhimento da Região de Lisboa (66.7%), e a maioria dos inquiridos já desenvolve funções há mais de dez anos (23.1%) em casa de acolhimento e, 71.8% está com vínculo de trabalho efetivo.

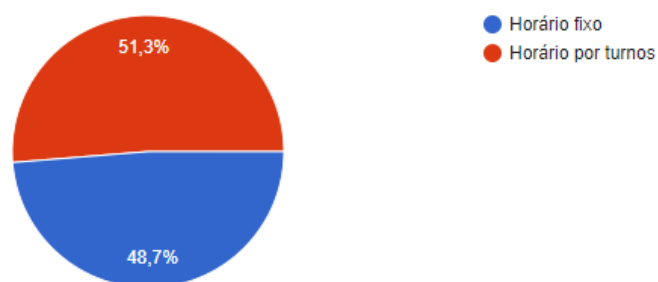


Gráfico 10 - Tipo de Horário dos inquiridos

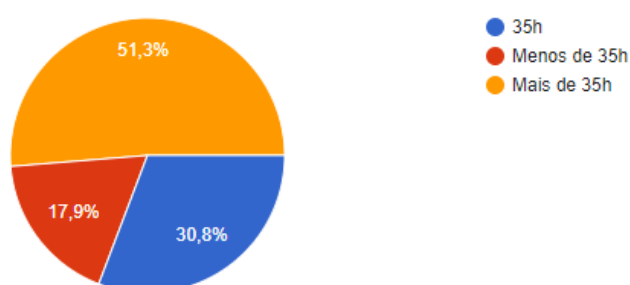


Gráfico 11- Horas semanais dos inquiridos

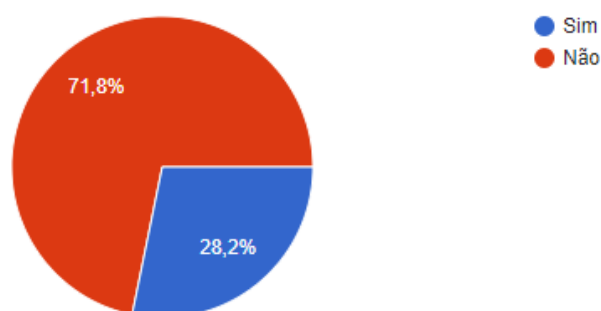


Gráfico 12- Outro emprego/trabalho dos inquiridos

Em relação ao tipo de horário praticado, 51.3% encontra-se a trabalhar por turnos e 48.7% com horário fixo, aqui acentua-se o facto de as Casas de Acolhimento que trabalham 24 horas por dia e 7 dias por semana. A maioria trabalha mais de trinta e cinco horas semanais (51.3%) e 28.2% tem um segundo trabalho/emprego para além das funções desenvolvidas na casa de acolhimento

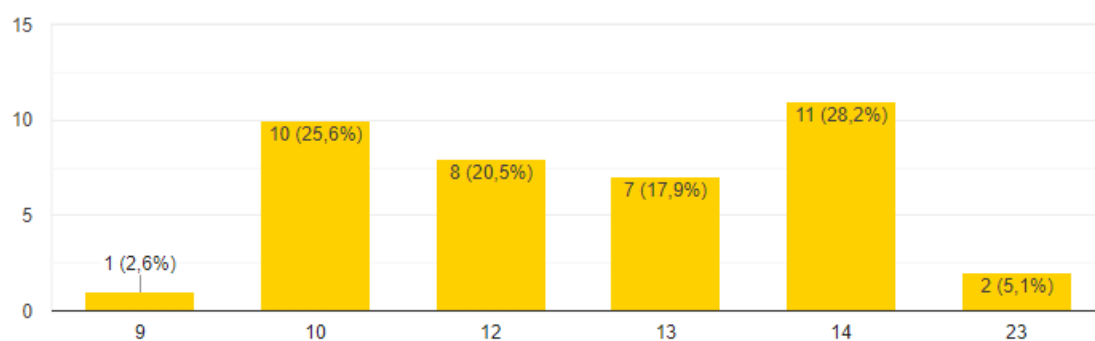


Gráfico 13- Capacidade máxima de crianças acolhidas

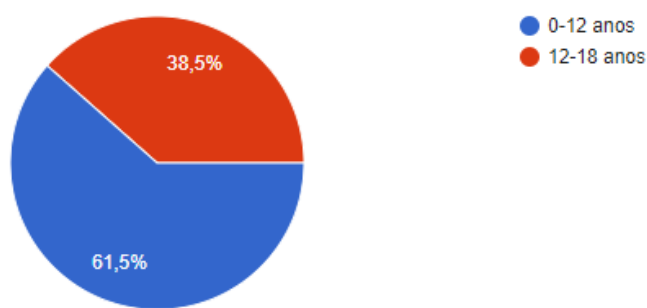


Gráfico 14- Faixa Etária de crianças e jovens acolhidos

No que refere ao contexto de trabalho, a capacidade máxima de acolhimento das casas, maioritariamente é de 14 crianças/jovens (28.2%), sendo que o maior número de percentagem vai para as idades compreendidas entre os zero e os dozes de anos de idade (31.5%)

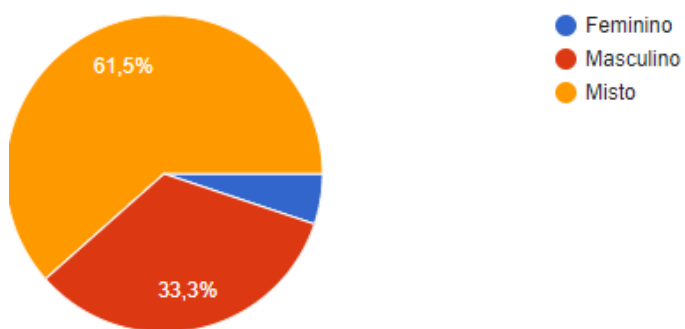


Gráfico 15- Género das crianças e jovens acolhidos

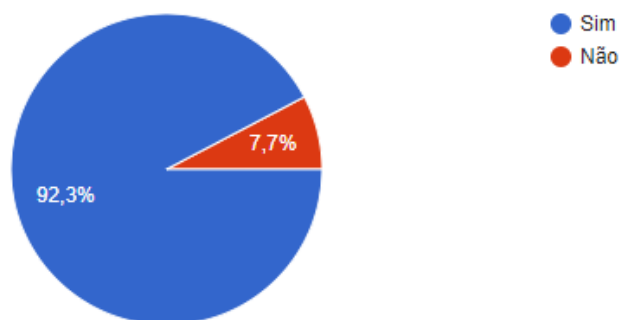


Gráfico 16-Problemas de saúde de comportamentais das crianças e jovens acolhidos

Relativamente ao género das crianças e jovens acolhidos, as casas possuem maioritariamente, o sexo feminino (61.5%), e apenas 33.3% masculino. 92.3% de crianças e jovens apresenta problemas a nível de saúde (físicos e mentais), emocionais, cognitivos e comportamentais

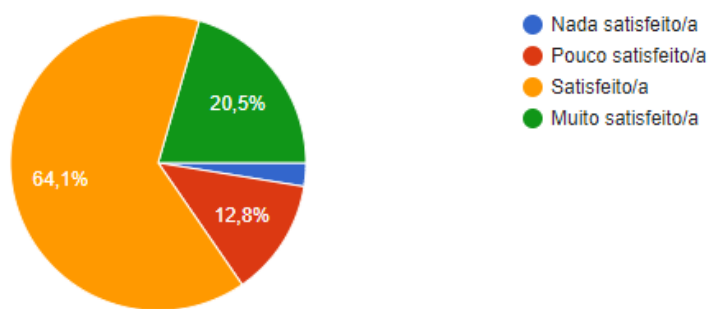


Gráfico 17-Grau de Satisfação com o trabalho dos inquiridos

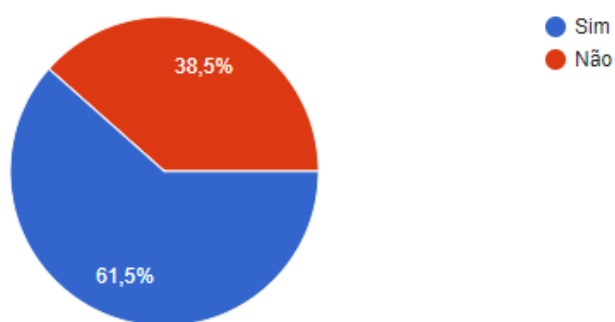


Gráfico 18-Possibilidade de mudança de trabalho dos inquiridos

Explorando agora o posicionamento dos inquiridos no seu contexto profissional, verifica-se que 64.1% se sente satisfeito com o seu trabalho, seguido de uma percentagem de 20.5% de inquiridos muito satisfeitos e apenas 12.8% pouco satisfeitos. Para a questão da possibilidade de mudar para outro trabalho/emprego 61.5% diz que mudaria e só 38.5% ficaria.

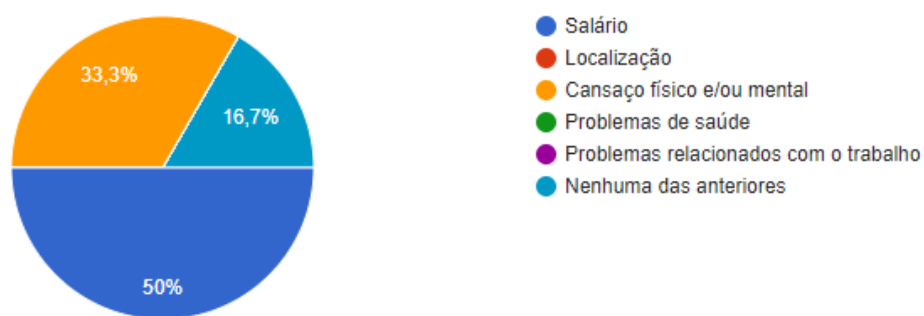


Gráfico 19-Razões dos inquiridos para a mudança de trabalho

Para complementar, foi importante perceber a razão para a mudança e verificou-se que os motivos mais visíveis são o salário (50%) e o cansaço físico e mental (33.3%).

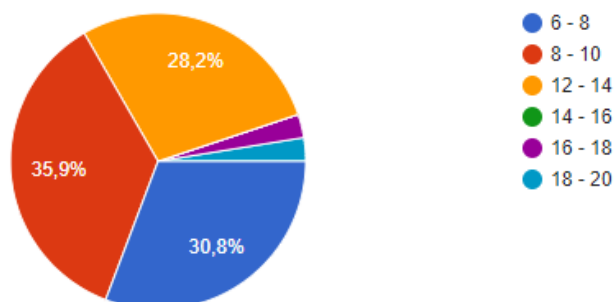


Gráfico 20-Número de colaboradores com que lidam no contexto de trabalho

Os inquiridos lidam maioritariamente com oito a dez colaboradores no seu local de trabalho (35.9%), seguindo-se do intervalo de 6 a 8 com o valor de 30.8%.

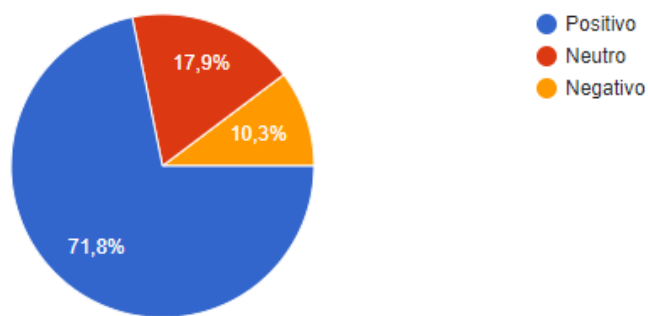


Gráfico 21-Clima de Trabalho dos inquiridos

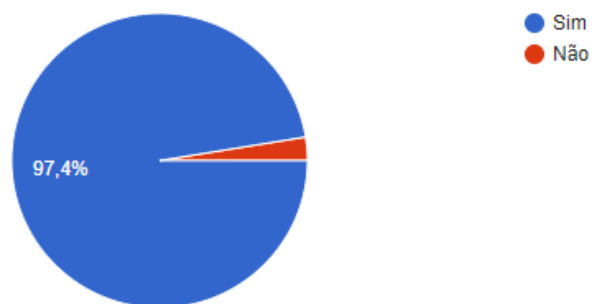


Gráfico 22-Boa relação com os colegas de trabalho

Em relação ao clima de trabalho 71.8% considera positivo e 10.3% negativo, e maior parte têm uma boa relação com os colegas de trabalho (97.4%).

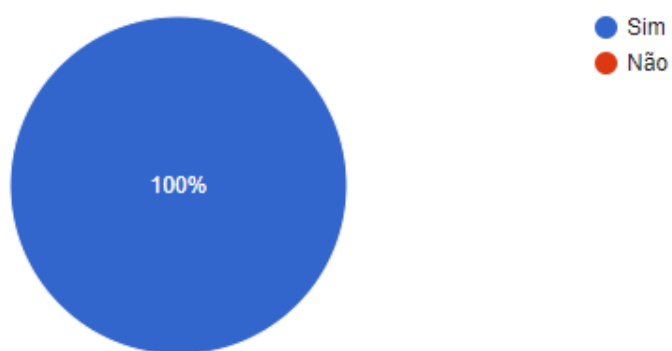


Gráfico 23-Influência do clima de trabalho e trabalho de equipa

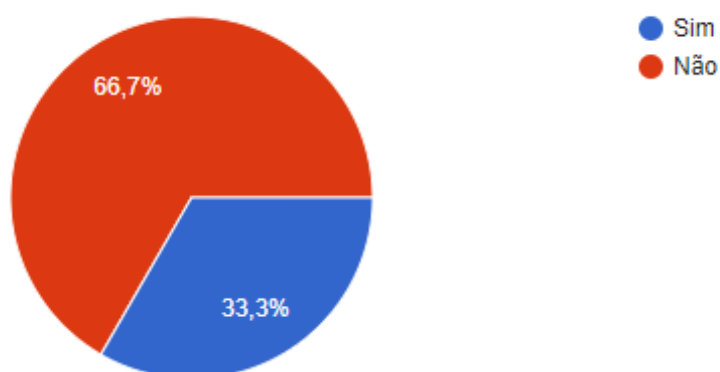


Gráfico 24-Harmonia em relação aos objetivos e missão da casa onde se insere o inquirido

Para os participantes todos consideram que o clima de trabalho influencia o modo como vão trabalhar, mas em relação à harmonia entre colegas em relação aos objetivos e missão da instituição 66.7% responde negativamente

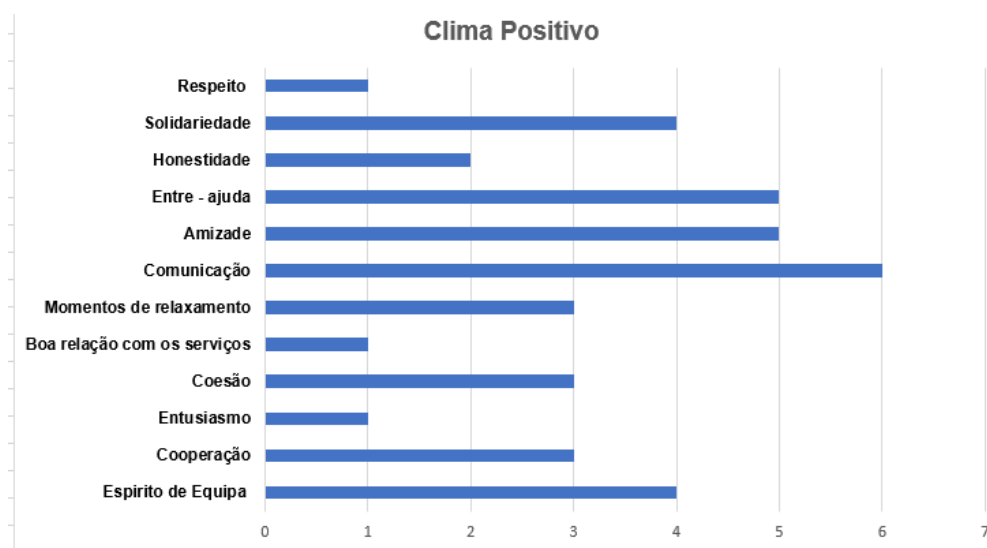


Gráfico 26-Elementos que descrevem um clima de trabalho positivo

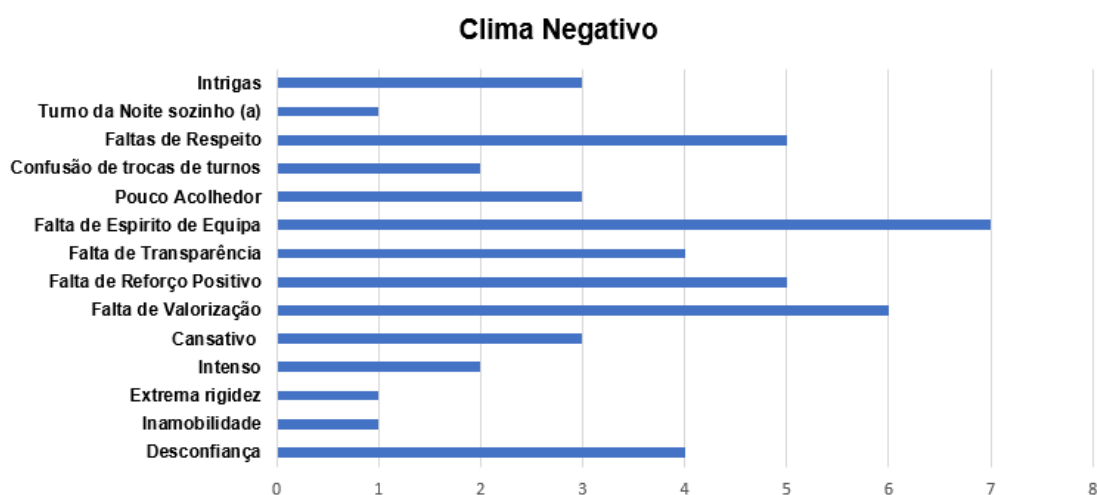


Gráfico 25-Elementos que descrevem um clima de trabalho negativo

Para melhor explorar como os participantes se sentem em relação ao clima de trabalho, o inquérito por questionário abriu um espaço de resposta livre, onde, após as diversificadas respostas, se categorizou essas mesmo em conceitos mais abrangentes de modo a simplificar a análise. Para os 71.8% que indicam o clima de trabalho como positivo, responderam que este é constituído, na sua maioria por um clima de Comunicação, Amizade e Entreaajuda. Para os 10.3% que o descrevem como negativo, indicam que existe a Falta de Espírito de Equipa, Falta de Valorização, Desconfiança, Falta de Respeito e Intrigas.

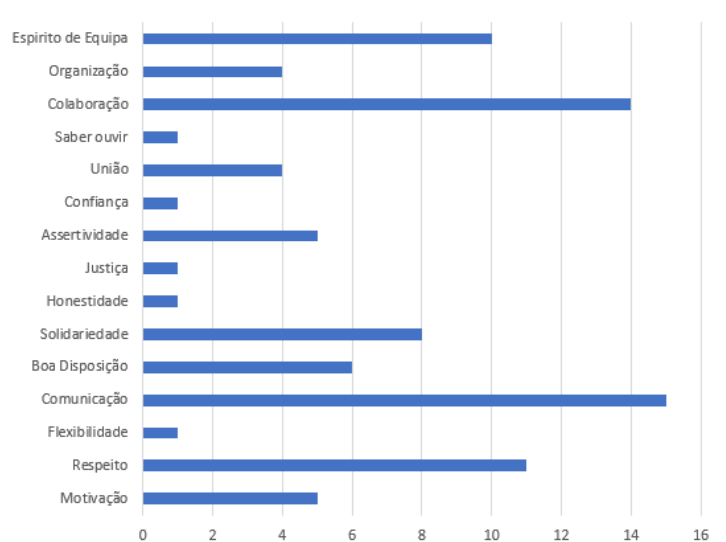


Gráfico 27-Elementos fundamentais no trabalho de equipa

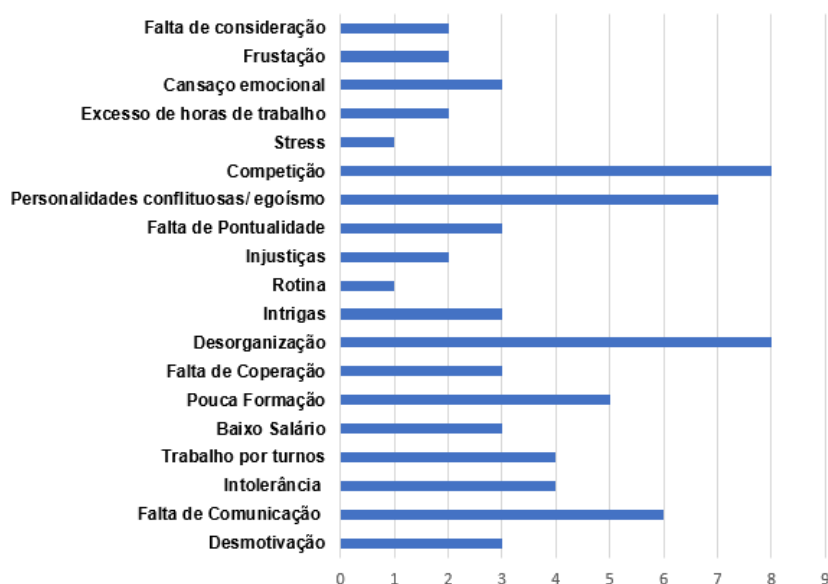


Gráfico 28-Elementos que afetam negativamente o trabalho em equipa

Para ter uma perceção sobre o que os inquiridos consideram importante quando se trabalha em equipa e também o que o pode afetar negativamente, foi pedido que indicassem elementos que caracterizassem esses dois modos de trabalho.

Para os participantes, os elementos chave, com maior número de respostas, no trabalho em equipa são a Comunicação, Colaboração, Respeito e Espírito de Equipa. Em relação aos elementos que podem afetar negativamente o trabalho de equipa, os inquiridos indicaram com mais frequência Competição, Personalidades conflituosas/egoístas, Desorganização e Falta de Comunicação.



Gráfico 29-Estratégias dos inquiridos

Para concluir, questionamos os inquiridos sobre que estratégias utilizavam para se automotivarem, caso não se sentissem satisfeitos com o seu clima de trabalho, aqui a maioria das respostas focaram-se no Gosto pelo trabalho que desenvolvem, o Espírito de Missão e a Necessidade Financeira.

1.3. Questionário MBI (Maslach Burnout Inventory)

A aplicação do MBI, teve como objetivo avaliar os níveis de Burnout dos colaboradores das casas de acolhimento nesta instituição. De acordo com o MBI o Burnout é conceptualizado como variável contínua, variando entre níveis classificados de baixo, médio e alto, baseando-se na norma americana. O somatório do total das questões que contribuem para a composição de cada fator leva à obtenção dos seguintes valores mínimos e máximos (Picado, 2007):

- Exaustão Emocional: 9-63
- Despersonalização: 5-35
- Realização Pessoal: 8-56

Após a análise de todas as respostas dadas pelos inquiridos (Anexo D), obteve-se as seguintes médias, presentes na seguinte tabela:

SUBESCALAS	MÉDIA
EXAUSTÃO EMOCIONAL	22.26
DESPERSONALIZAÇÃO	5.49
REALIZAÇÃO PESSOAL	32.69

Tabela 1- Médias das Subescalas

Para a análise dos resultados do MBI é importante esclarecer que para um nível baixo de Burnout, subescalas Exaustão Emocional e Despersonalização deverão ter valores mais baixos, enquanto que na subescala Realização Pessoal deverão ser elevados. Para um grau elevado de Burnout, os valores da Exaustão Emocional e Despersonalização deverão ser altos e a Realização Pessoal, valores mais baixos. Para um nível médio de Burnout as três subescalas deverão representar valores médios (Picado, 2007).

Para a Exaustão Emocional, existe Burnout elevado, quando os valores se encontram superiores a 27 pontos, médio quando dentro do intervalo 19-26 e baixo quando os valores se encontram abaixo dos 19 pontos. Observando a Tabela 2 verifica-se que, em termos de Exaustão Emocional, os trabalhadores, apresentam um nível médio de Burnout.

Relativamente à Despersonalização, valores acima de 10 pontos representam nível elevado, entre 6 e 9 nível médio e quando inferiores a 6 considera-se nível baixo de *Burnout*. Tendo em conta os resultados obtidos verifica-se que os inquiridos se encontram no intervalo que se refere a um baixo nível de Burnout.

Na última subescala, Realização Pessoal, valores superiores ou iguais a 40 pontos traduzem-se em baixos níveis de Burnout, no intervalo de 34 a 39 são considerados nível médio e valores menores ou iguais a 33 correspondem a um nível elevado da síndrome. Deste modo, na subescala Realização Pessoal, os inquiridos apresentam um valor médio de 32.69, o que indica que existe um nível elevado da Síndrome de Burnout.

2. Discussão de Resultados

2.1- Inquérito por Questionário: variáveis sociodemográficas e socioprofissionais

Realizada a descrição de resultados importa agora refletir e analisar os dados obtidos.

Perante os dados obtidos, na seção das variáveis sociodemográficas, verifica-se que o grupo de participantes do estudo, caracteriza-se por uma maioria de trabalhadores do sexo feminino entre os 30 e os 40 anos de idade, na sua maioria com filhos.

Observamos que estes profissionais são maioritariamente licenciados na área da social e da educação, o que revela que se encontram com a formação adequada para as funções que se encontram a desenvolver.

Verificou-se, no que refere ao tempo de trabalho, a maior parte dos profissionais desta Instituição encontram-se nas Casas de Acolhimento entre os 10 e os 15 anos o que revela uma estabilidade de equipas, no entanto é de referir que Brill (1984) descreve o Burnout como stress ocupacional prolongado, ou seja, se por um lado é fundamental estas casas serem compostas por equipas sólidas, onde os métodos de trabalho são fluídos dentro das equipas, por outro lado, é nesta exposição prolongada ao stress, característico destes contextos organizacionais, que surge o Burnout.

Outro dado também importante é o de que 71.8% dos trabalhadores se encontram com vínculo efetivo de trabalho, o que lhes permite uma maior estabilidade em termos laborais, como refere Freitas (2018), as condições de trabalho constituem-se como um fator importante no que refere à motivação dos profissionais.

Relativamente ao tipo de horário e horas semanais de trabalho, mais de metade encontra-se a trabalhar por turnos e a maioria trabalha mais de 35 horas por semana, aqui verificamos a existência de dois elementos que como refere Costa (2015) são elementos contributivos para a manifestação da Síndrome de Burnout. O excesso de horas de trabalho poderá ter consequências como o cansaço e fadiga, reduzindo assim a atividade dos profissionais (Ferreira, 2018).

No que se refere à capacidade máxima de crianças, verificou-se que maior parte acolhe 14 utentes nas casas de acolhimento, e com idades entre os 0 e os 12 anos, tendo em conta que por turno estão sempre duas trabalhadoras, que poderão ou não estar suportadas com voluntários ou estagiários.

Verificou-se que 92.3% das crianças e jovens acolhidos apresenta problemas a nível de saúde (físicos e mentais), emocionais, cognitivos e comportamentais. Note-se o número

elevado de crianças e jovens que apresentam problemas nos diferentes níveis, revela a exposição a diferentes reações/estímulos a que os cuidadores/trabalhadores estão sujeitos, sem esquecer que cada indivíduo interpreta estes sinais de forma única, e posteriormente, irá desencadear uma reação consoante as suas estruturas formadas (individuais) para responder a este tipo de estímulos.

Recolhemos que quanto à satisfação com o trabalho dos profissionais das casas de Acolhimento os dados indicam que a maioria se sente satisfeita com o seu contexto laboral, no entanto 61.5% responde que sim à questão da possibilidade de mudança de trabalho.

No sentido de perceber quais as razões que levariam os trabalhadores a mudar de emprego a questão do o salário aparenta ser o motivo maior para a mudança de emprego, o que irá implicar com a motivação dos trabalhadores.

Deste modo, verifica-se que a perspetiva defendida por Cunha *et al.* (2016 citado por Freitas, 2018), que revela que a satisfação dos indivíduos é constituída por fatores de nível individual e organizacional, pois se por um lado os profissionais se sentem satisfeitos com o trabalho que desenvolvem, e aqui entram os fatores de foro individual, por outro lado, o salário parece não corresponder às suas expetativas, no entanto este apresenta-se como um elemento de nível organizacional.

O cansaço físico e mental, também se constitui como resposta com a segunda maior percentagem nesta questão, poderá ser associado ao tipo de horário, horário por turnos, o que não permite aos trabalhadores ter uma rotina definida e aos problemas que as crianças e jovens acolhidos apresentam e às constantes exposições ao stress que eles representam.

Como podemos verificar no gráfico 20 os inquiridos lidam maioritariamente com oito a dez colaboradores no seu local de trabalho (35.9%), note-se que além das relações que estabelecem com as crianças e jovens acolhidos, acrescentam-se ao ciclo mais um conjunto de relações, que embora diferentes, exigem também algum jogo de cintura para que toda a informação, relativa às necessidades e situações, acontecidas em turno, cheguem a todos os elementos da equipa.

Verificou-se que para todos os participantes deste estudo, o clima de trabalho influencia o modo como vão trabalhar, o que nos permite confirmar a Hipótese 2: O Clima de Trabalho como recurso de motivação dos profissionais. No entanto, apesar de nos gráficos 21 e 22 os dados indicarem existir um clima positivo de trabalho e boa relação com os colegas de equipa, aquando da pergunta se existe harmonia no que refere ao objetivos e missão da Casa onde desenvolvem funções, obtivemos uma resposta negativa de elevada

percentagem. Neste momento do questionário é evidente uma contradição, por um lado a percentagem maior vai para um clima positivo de trabalho, no entanto, há uma significativa perceção de que a equipa não se encontra em sintonia no que refere ao ponto fundamental de uma Casa de Acolhimento, que será trabalharem todos com o mesmo objetivo e finalidade.

No sentido de cumprir o objetivo: Procurar explorar se o trabalho em grupo/equipa contribui para o desenvolvimento da Síndrome de Burnout, foi também solicitado que, consoante a resposta ao Clima Positivo ou Negativo, os participantes descrevessem o clima em si. Para um clima positivo, obtemos respostas (com maior percentagem), como Solidariedade, Entreeajuda, Comunicação e Espírito de Equipa. Para um Clima Negativo, Falta de Espírito de Equipa, Falta de Valorização, Desconfiança e Faltas de Respeito.

Apesar de o Clima Negativo não constituir maioria, podemos verificar que, os participantes que se encontrem num clima que corresponda aos elementos negativos acima referidos, poderão vir a desenvolver um sentimento de mau estar e desconforto no contexto de trabalho. Ora se Freitas (2018), defende que o trabalho se caracteriza por um estruturador de relações sociais, espaço de conforto e bem-estar e onde o individuo tem a necessidade de se integrar, um individuo que experiencie um clima negativo não poderá desfrutar deste conforto e espaço de relações, o que poderá dar origem a um distanciamento dos colegas de trabalho, o que se traduz na Despersonalização, uma das dimensões do Burnout, defendida por Maslach, Shaufeli & Leiter (2001).

Torna-se interessante analisar que apesar de a maioria dos inquiridos considerar o seu clima de trabalho positivo, nas questões seguintes, acentuam muito bem o que pode afetar positivamente, nomeadamente a Comunicação, Colaboração respeito, e negativamente, a Competição, Personalidade conflituosas, Falta de Comunicação e Desorganização, permitindo-nos Avaliar situações de Burnout e o que nas suas perspetivas, está associado ao mesmo, o que se constituía como objetivo desta investigação. Foi possível verificar quais os elementos/pontos que se constituem como fatores para o bom, ou mau, equilíbrio da dinâmica das equipas. Como vimos anteriormente, a Exaustão Emocional leva à ausência de energia e esgotamento emocional, que por consequente, se poderá manifestar em conflitos pessoais em contexto de trabalho (Marques, 2011). Assim, quando os inquiridos evocam que Personalidades conflituosas se constituem como elemento que afeta de modo negativo, o trabalho em equipa, poderemos estar perante elemento(s) que já se encontrem numa fase de Exaustão Emocional, uma das dimensões do Burnout.

No sentido de corresponder a outro objetivo desta investigação: recolher junto destes profissionais um conjunto de estratégias (utilizados pelos mesmos) para fazer face ao

Burnout, os participantes foram questionados sobre as estratégias de automotivação, observou-se que a quantidade de respostas desceu significativamente, revelando-nos que o gosto pelo trabalho que desenvolvem com estes jovens, necessidade financeira e o espírito de missão se constituem como estratégias de motivação, deste modo, através de Freitas (2018), verificamos que a motivação dos indivíduos está associada às suas metas e objetivos pessoais, aqui especificamente, no que se refere ao espírito de missão e o gosto pelo trabalho.

Através do inquérito por questionário e fundamentação teórica, foi possível verificar alguns fatores potenciadores da Síndrome de Burnout, que era também objetivo deste trabalho, nomeadamente, os horários por turnos, que impossibilitam uma rotina aos indivíduos, a diversidade de problemas (comportamentais, mentais, físicos, cognitivos e emocionais) das crianças e jovens acolhidos, o salário que auferem, as horas de trabalho excessivas e, ainda a conciliação com a vida particular, como os filhos e, para alguns um segundo emprego.

Da investigação desenvolvida foi também possível concretizar o objetivo de realizar uma descrição do clima de trabalho destas equipas, assim como, de analisar a perceção sobre o trabalho em equipa destes trabalhadores.

Com a identificação destes conceitos, podemos abrir um espaço de intervenção e porque não, utilizar a equipa como suporte aos trabalhadores, no sentido de melhorar a sua satisfação e motivação no contexto de trabalho, tendo em conta que foi de consenso geral que o clima de trabalho da equipa influencia o modo como os trabalhadores desenvolvem as suas funções?

Como refere Rodrigues (2001), a educação não formal no contexto organizacional é potenciadora de desenvolvimento interpessoal dos sujeitos, será fundamental criar momentos de partilha e discussão, que não englobem apenas os conhecimentos técnicos e a divisão de tarefas relacionadas com o trabalho em si, mas também, abrir espaço para que cada trabalhador possa expor regras de consenso que integrem o trabalho em equipa e que se possam desenvolver relações de confiança nos integrantes da equipa. Seria também interessante, realizar grupos de discussão, onde cada trabalhador pudesse expor expectativas, necessidades e determinar objetivos, como refere o mesmo autor:

“Transformar regras, conceitos e limites no trabalho somente é possível através da construção coletiva dos sujeitos, num espaço em que o propósito seja o de obter

uma nova forma, mais saudável, de organização da ação, da expressão e do comprometimento dos envolvidos.”

Face ao exposto, consideramos necessário, desenvolver um olhar atento aos profissionais de Casas de Acolhimento, que para bem cuidar, necessitam de estruturas seguras e de suporte dos demais que se encontram com eles neste contexto.

2.2 - MBI

Desconhecendo-se estudos comparativos, específicos sobre o Burnout no contexto específico das casas de acolhimento, consideramos relevante comparar os nossos resultados com estudos sobre a incidência do Burnout, realizados com outros profissionais, designadamente professores. Assim, tornou-se interessante, apresentar neste trabalho as médias de resposta por subescala do MBI nos Estados Unidos da América, Portugal e Portugal, Espanha, Itália, França e Grécia, presentes no trabalho de Picado (2007) e comparar com o nosso estudo:

Exaustão Emocional	Despersonalização	Realização Pessoal	
EUA	21.25	11.00	33.54
Portugal	18.16	3.59	33.24
Espanha	19.19	4.04	36.75
Itália	18.54	3.10	33.94
França	14.98	4.46	30.60
Grécia	14.45	2.86	37.38
Portugal (Prof. 1º Ciclo)	19.26	4.01	34.24

Figura 2- Médias de resposta por subescala do MBI (Picado, 2007)

Comparando com os valores de Portugal, a nível dos Professores (tendo em conta que é uma profissão de ajuda e amplamente referenciada ao nível do Burnout), verificamos que os valores obtidos na Exaustão Emocional dos trabalhadores de Casa de Acolhimento (22.26) são superiores aos dos Professores (19.26), encontram-se numa posição média de Burnout, mas um pouco mais elevado.

Ao nível da Subescala da Despersonalização, os Professores obtiveram um valor mais baixo (4.01), em relação a esta subescala, que os trabalhadores de Casas de Acolhimento (5.49).

Em termos de Realização Pessoal, os trabalhadores de Casas de Acolhimento, obtiveram um valor mais baixo (32.69) que os Professores (34.24) o que nos indica que esta subescala manifesta uma ligeira superioridade Burnout, nos Professores.

Podemos verificar que estas duas profissões de ajuda, embora distintas, apresentam valores aproximados, o que permite concluir que desenvolver funções junto de crianças e jovens, em contextos socioeducativos expõe os profissionais à síndrome.

Comparativamente aos valores médios de Portugal, verifica-se que os trabalhadores de Casas de Acolhimento apresentam superioridade de valores nas subescalas da Exaustão Emocional e Despersonalização, e ligeiramente inferior na subescala da Realização Pessoal, o que nos revela que, em relação à média nacional, os trabalhadores de Casas de Acolhimento apresentam um maior índice de Burnout.

Deste modo, confirma-se a Hipótese 1: Existe Burnout nos trabalhadores das Casas de Acolhimento, assim como o objetivo de avaliar os níveis de Burnout dos mesmos :

Com a análise dos níveis da Síndrome de Burnout, podemos verificar que a nível da subescala da Exaustão Emocional, os trabalhadores encontram-se num nível médio de Burnout, o que como vimos anteriormente, traduz-se no esgotamento e fadiga constante, acompanhado de sentimentos de sobrecarga emocional. Concluímos também, que em termos de Realização Pessoal, estes trabalhadores já atingiram um nível elevado da síndrome, pondo em causa as suas competências pessoais enquanto profissionais, como a capacidade de interação, quando esta profissão obriga o estabelecimento de relações, com as crianças e jovens, que exigem bastante trabalho reflexivo e de descoberta. Contudo, deverá valorizar-se o baixo nível na subescala da Despersonalização.

Considerações Finais

Este trabalho teve como objetivos centrais avaliar os níveis de Burnout nos trabalhadores de uma instituição de Acolhimento, explorar o contributo de variáveis socio profissionais, do clima de trabalho e do trabalho em equipa destes profissionais.

Numa primeira fase desta investigação foi realizado um levantamento bibliográfico sobre a temática do Burnout, o Acolhimento Residencial e o Clima Organizacional. Assim, foi possível construir o instrumento de investigação, o questionário, utilizando os conceitos adequados e formular perguntas concisas para os objetivos do estudo.

Para que esta investigação fosse possível foram aplicados dois inquéritos por questionário. Um primeiro onde fosse possível analisar variáveis sociodemográficas, no sentido de conhecer os participantes de um modo mais pessoal, e variáveis socioprofissionais, para analisar o contexto organizacional onde estariam inseridos e por sua vez, corresponder a ao dos objetivos desta investigação que eram analisar a perceção dos participantes sobre o seu trabalho. O segundo questionário (MBI) permitiu avaliar os níveis de *Burnout*, nas suas três subescalas: Exaustão Emocional, Realização Pessoal e Despersonalização.

Os inquéritos por questionário foram aplicados na Instituição através de uma plataforma online, o que permitiu que todas as Casas de Acolhimento, distribuídas por diferentes regiões do país tivessem acesso, evitando assim deslocações.

Posteriormente foi realizada a análise dos resultados obtidos, numa primeira fase sobre as variáveis sociodemográficas e socioprofissionais e, numa segunda, sobre os níveis de Burnout dos participantes do estudo, podendo ser possível construir a presente Dissertação.

Com os resultados obtidos, concluímos a existência de Burnout nos profissionais das Casas de Acolhimento da Instituição estudada, nas dimensões da Exaustão Emocional e Realização Pessoal, excluindo a existência da Síndrome na subescala da Despersonalização.

No que refere às perceções dos participantes sobre o seu clima organizacional e equipas de trabalho, de um modo geral os profissionais sentem-se satisfeitos com o seu trabalho, indicam, na sua maioria e existir um clima positivo nas equipas que integram. O estudo indicou que o trabalho e o clima de equipa influência o modo como vão trabalhar, o que

nos indica que a equipa de trabalho poderá constituir-se como fator potenciador de Burnout, visto que, existiram participantes que indicam que o clima é negativo e fazem uma descrição de elementos que afetam o mesmo, elementos esses, que numa exposição prolongada poderão causar nos colaboradores fatores causadores de Burnout.

Também foi possível encontrar nas respostas do questionário outros fatores associados a esta síndrome, nomeadamente, os horários por turnos, excesso de horas de trabalho semanais, salário, situações de stress e uma grande exigência emocional que este trabalho implica.

Os objetivos deste trabalho foram alcançados, assim como se confirmam as hipóteses apresentadas para este estudo.

Consideramos que a investigação foi pertinente no sentido em que, se propunha a dar uma visão geral, dos colaboradores desta instituição, dos níveis de Burnout dos profissionais, qual o seu posicionamento em relação ao contexto organizacional e também uma descrição do funcionamento das equipas de trabalho. Deste modo, este estudo dará aos dirigentes uma perspetiva da dinâmica interna da instituição, podendo ser usado para uma reformulação de aspetos que considerem passíveis de mudança de modo a contrariem os dados obtidos e aqui refletidos. Esta investigação poderá ter utilidade futura, na medida em que, se torne importante para quem dirige esta instituição, consoante os resultados aqui obtidos, faça uma avaliação periódica, por exemplo, anual, para poder ter uma perceção de como a Instituição se encontra, a nível interno, no sentido de verificar se está a ocorrer evolução ou retrocesso dos níveis de Burnout.

As situações de Burnout nas profissões de ajuda, parecem ser hoje em dia realidades incontestáveis sendo corroboradas por várias investigações. Neste sentido, pensamos que é fundamental que os trabalhadores sociais aprendam a reconhecer os seus limites de resistência para que possam evitar situações de stress crónicas, muitas vezes conducentes à instalação de Burnout traduzindo-se num permanente mal-estar profissional.

Em suma: os resultados desta investigação, conjugados com a reflexão que temos vindo a desenvolver durante a realização deste trabalho, conduzem-nos a projetar a importância de projetos formativos de Educação Social nos domínios da Promoção da Saúde. Assim, nas palavras de Canastra (2009), o Educador Social na sua ação acompanha, pessoas ou grupos, não só no seu processo de inserção, como na sua participação em redes de sociabilidade, utilização como ferramenta prioritária a investigação-ação e a sua

aproximação ao terreno. Terá de ter a capacidade de reunir recursos disponíveis, vontades e sinergias dentro de contexto quer social, quer laboral. A intervenção deste assenta também na utilização do potencial dos indivíduos, centrando-se assim o papel do Educador Social na interface comunicativa num panorama de diversas mediações sociais, que neste caso, existem numa equipa multidisciplinar e multiprofissional, transformando assim as dificuldades em potencialidades.

Em modo de sugestão, propomos a criação de um gabinete/equipamento de apoio aos profissionais, onde fosse possível estes ter acesso a um profissional da área da Psicologia que pudesse fazer um acompanhamento individualizado de cada colaborador, no sentido de ajudar a gerir o stress crónico causador de Burnout.

Outra proposta que aqui colocamos, será a de dinamizar momentos ou atividades que reforcem o espírito de equipa e a coesão dos grupos de trabalho, assim como momentos de partilha que permitam a todos os colaboradores exprimirem as suas experiências e vivências em contexto laboral.

Seria também interessante, potenciar a mediação de conflitos, no sentido de resolver situações que possam ser prejudiciais e tóxicas para o clima de trabalho.

Referimos, por fim, que apesar desta investigação ter contribuído com dados e informações relevantes, não será um estudo que demonstre uma realidade geral de todas as Casas de Acolhimento, pois baseia-se num reduzido número de pessoas, e para além desse elemento, não foram obtidas respostas de todos os que englobavam o universo pretendido. Penso que utilizando a entrevista como instrumento de investigação poder-se-ia ter retirado muito mais informação, e também mais concreta, dos inquiridos.

Para investigação futura seria interessante fazer um estudo que englobasse todos os colaboradores de Casas de Acolhimento de Crianças e Jovens em Risco do país, para ser possível fazer uma comparação de uma Instituição em específico com a média nacional, mas também para que se pudesse analisar, como estão estes profissionais ao nível do Burnout e como lidam com esta síndrome no seu dia-a-dia.

Referências Bibliográficas

Brill, P. L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family & Community Health: The Journal of Health Promotion & Maintenance*, 6(4), 12-24

Brunet, L.; Brassard, A. & Corrieau, L. (1990). *L'efficacité organisationnelle des établissements scolaires au Québec: le rôle organisationnel et du leadership des directions d'école*. Montreal: Faculté des sciences de l'éducation de l'Université de Montreal.

Bueno, M. (2002). As teorias de motivação humana e sua contribuição para a empresa humanizada: um tributo a Abraham Maslow. *Revista do Centro de Ensino Superior de Catalão–CESUC. ano IV, 6.* . Consultado a 10 de junho de 2019. Disponível em: http://welvitchia.com/Disciplinas_files/Doc%206_AS%20TEORIAS%20DE%20MOTIVACAO%20HUMANA.pdf

Canastra, F. A. C., & Malheiro, M. (2009). *O papel do educador social no quadro das novas mediações socioeducativas*. Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria, Consultado a 28 de setembro de 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.8/345>

Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2007). Propriedades psicométricas do Maslach Burnout Inventory em uma amostra multifuncional. *Estudos de Psicologia*, 24(3), 325-332. Consultado a 18 de setembro de 2019. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3953/395335890004.pdf>

Costa, V. S. D. (2015). *Desenvolvimento e avaliação de impacto de intervenção preventiva para síndrome de Burnout em cuidadores residentes*. Programa de Pós-Graduação em Psicologia: Universidade Católica do Rio Grande do Sul -Faculdade de Psicologia Consultado a 18 de setembro de 2019. Disponível em: <http://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/6618>

Coutinho, P. (2014). *Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas* . Leya. Consultado a 9 de julho de 2018. Disponível em: https://books.google.pt/books?hl=ptPT&lr=&id=uFmaAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=metodologia+de+investiga%C3%A7%C3%A3o&ots=GqdBYYiZSa&sig=cZ6ZVQ_ZywkU64rihwhha1brg4&redir_esc=y#v=onepage&q=metodologia%20de%20investiga%C3%A7%C3%A3o&f=false

Ferreira, H. P. (2018). *Burnout e percepção da qualidade em serviços prestados por trabalhadores de equipas educativas em instituições de acolhimento de crianças e jovens* (Doctoral dissertation).

Freitas, D. M. (2018). *Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho: estudo de caso de uma reitoria de um Instituto Federal de Ensino* (Doctoral dissertation, Instituto Politécnico do Porto. Escola Superior de Educação). Consultado a 2 de agosto de 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.22/12621>

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues, Malden*, v. 30, no. 1, p. 159-165.

Hobfoll, S.E. and Freedy, J. (1993) Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. In: Schaufeli, W.B., Maslach, C. and Marek, T., Eds., *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Taylor & Francis, Washington DC.

Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. N.Y.; Springer.

Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo nº 147/99 de 1 de setembro. Diário da República nº 204/1999, Série I-A.

Lewin, K. (1951). *Field theory in social science*. New York: Harper and Row.

Marques, F. M. P. (2011). *As percepções da cultura organizacional e a Síndrome de Burnout* (Doctoral dissertation, Instituto Superior de Economia e Gestão). Consultado a 2 de agosto de 2018. Disponível em <http://hdl.handle.net/10400.5/3376>

Maroco, J., & Tecedreiro, M. (2009). Inventário de Burnout de Maslach para estudantes *Psicologia, saúde & doenças*, 10 (2), 227-235.

M. Pinto, A., & Picado, L. (2011). *Adaptação e bem-estar nas escolas portuguesas: Dos alunos aos professores*. Lisboa: Coisas de Ler.

Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.

Maslach, C.. and Jackson. S. E. (1978). 'Lawyer burn-out'. *Barrister*, 5(2), 8. 52-54

Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout – How organizations cause personal stress and what do about it*. San Francisco: Jossey-Bass Inc.

Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.) *Professional burnout* (pp. 1-16). Washington: Taylor & Francis.

Matos, B., Aguiar, C., Martins, C., Gama, I., Pires, L., Dias, J., & Queirós, S. (2011). *Acolhimento Terapêutico: Pistas de Intervenção para Profissionais*. Edição: Direcção de Apoio à Coordenação Unidade de Acção Social e Acolhimento.

Picado, L. (2007). Ansiedade, burnout e engagement nos professores do 1º ciclo do ensino básico: O papel dos esquemas precoces mal adaptativos no mal-estar e no bem-estar dos professores. Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Lisboa. Disponível em <https://repositorio.ul.pt/handle/10451/970>

Picado, L., Marques Pinto, A., & Lopes da Silva, A. (2013). O papel dos Esquemas Precoces Mal Adaptativos na explicação do burnout e do engagement. *Boletim de Psicologia da Associação de Psicologia de São Paulo*, 138, 147-158.

Picado, L.; Marques Pinto, A. & Lopes da Silva, A. (2017). The functional content of the of early maladaptive schemas in the explanation of burnout and engagement. *International Education and Research Journal*. Vol. 9 - Nº 18, 217-231.

Rita, J. S., Patrão, I. A. M., & Sampaio, D. (2010). Burnout, stress profissional e ajustamento emocional em professores portugueses do ensino básico e secundário. *VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia*, 1151-1161. Consultado a 4 de outubro de 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.12/1531>

Rodrigues, R. R. J., Imai, R. Y., & Ferreira, W. D. F. (2001). Um espaço para o desenvolvimento interpessoal no trabalho. *Psicologia em Estudo*, 6(2), 123-127. . Consultado a 8 de junho de 2019. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/%0D/pe/v6n2/v6n2a17.pdf>

Santos, G. F., Assunção, J. J. O., Lima, E. A. B., & Tófoli, M. S. I. (2010). Estilos de liderança: enfoque na teoria X e teoria Y de Douglas McGregor. *Universitária-Revista Científica do Unisalesiano*, 1(2). Consultado a 8 de junho de 2019. Disponível em: <http://www.salesianolins.br/universitaria/artigos/no2/artigo42.pdf>

Steers, R. M. (1975). *Motivation and work behavior*. New York: McGraw-Hill.

Quivy, R., & Campenhoudt, L. (1998). *Manual de investigação em ciências sociais*. Consultado a 12 de julho de 2018. Disponível: file:///C:/Users/bccbf/Downloads/PRIMEIRA_ETAPA_A_PERGUNTA_DE_PARTIDA.pdf

Vallerand, R. J. et Thill, E. E. (1993). *Introduction à la psychologie de la motivation*. Laval : Éditions Études Vivantes.

Anexos

Anexo A

- Inquérito por Questionário realizado pela Investigadora

Questionário de Burnout

Este questionário é realizado no âmbito de Mestrado em Intervenção com Crianças e Jovens em Risco, no Instituto Superior de Ciências Educativas (ISCE).

O Objetivo deste questionário é compreender como os cuidadores formais nas Casas de Acolhimento encaram o seu trabalho e os seus utentes, encontram estratégias para lidar com o desgaste emocional e físico e como fatores psicossociais podem influenciar os níveis de burnout.

Este questionário é anónimo e os dados obtidos serão apenas utilizados para fins académicos e científicos.

As questões apresentam-se em 4 grupos. Não existem respostas certas ou erradas. Responda de forma calma e sincera.

Obrigado pela sua colaboração!

1. Dados sobre o Cuidador

· Sexo: Feminino/Masculino

· Idade/Faixa etária:

Menos de 20 / 20-24 / 25-29 / 30-39 / 40-49 / 50-59 / (+=60)

· Habilitações Literárias: Sem escolaridade/ Ensino básico completo-incompleto/ Ensino médio completo-incompleto / Ensino superior completo-incompleto / até ao 4º ano/ até ao 6º ano/ até ao 9º ano/ até ao 12º ano/ Licenciatura / Mestrado / Doutoramento

· Área de Formação: Social / Educacional / Psicologia / Direito / Outras:_____

· Estado civil: Solteiro(a) / Casado(a)-união de fato / Divorciado(a) – Separado(a)/ Viúvo(a)

· Filhos: Sim / Não – Se sim: Quantos? _____

· Indique com quem vive atualmente: Vive só / Acompanhado(a)

2. Dados do Cuidador sobre o Trabalho

· Indique há quantos anos trabalha na atual Casa de Acolhimento: Menos de 1 ano / 1-2 anos / 3-5 anos / 5-10 anos / 10-15 anos / +15 anos

· Indique o seu vínculo laboral na Casa de Acolhimento: Efetivo / Contratado / Destacado / Estagiário

· Indique o tipo de horário de trabalho que pratica: Horário fixo / Horário por turnos

· Indique quantas horas trabalha por semana: 35 horas / menos de 35 horas / mais de 35 horas

· No último mês faltou ao trabalho? Sim / Não – se sim: Indique quantas vezes faltou: 1-2 vezes / 3-4 vezes / mais de 5 vezes

· Indique a Categoria Profissional que desempenha: Diretor(a) / Educador(a) de Infância / Educador(a) Social / Técnico(a) de Serviço Social / Psicólogo(a) / Jurista / Ajudante de Ação Educativa / Cozinheira / Auxiliar de Serviços Gerais / Outra: _____

· Já desenvolveu funções em outra Casa de Acolhimento da Instituição? Sim / Não – se sim, qual/quais? Casa do Vale / Casa da Cedofeita / Casa do Canto / Casa da Ameixoeira / Casa do Infantado / Casa da Encosta / Casa do Parque

· Qual o seu grau de satisfação com o seu trabalho? Nada Satisfeito / Pouco Satisfeito / Satisfeito / Muito Satisfeito

· Se tivesse possibilidade de mudar de trabalho, deixaria o seu local de trabalho atual? Sim / Não – se sim: Indique quais as razões: Salário / Localização / Cansaço físico e emocional / Problemas de saúde / Outro: _____

3. Dados do Cuidador sobre a Saúde

- Tem problemas de saúde? Sim / Não
- Faz uso atual de alguma medicação? Sim / Não – se sim: Faz uso atual por doença aguda ou crónica? Aguda / Crónica
- Número de medicamentos diários que toma: Nenhum / 2 / 3 / ou mais

4. Cuidador e outras responsabilidades

- Tem filhos dependentes? Sim / Não
- Tem outros familiares dependentes ao seu cuidado? Sim / Não
- Tem outro emprego ou trabalho além deste? Sim / Não

5. Dados sobre a Casa de Acolhimento

- A casa de acolhimento onde é cuidador(a) situa-se em que região? Porto / Lisboa / Região Centro
- Qual a capacidade máxima de crianças e jovens para acolher? ____
- Qual o número de crianças e jovens acolhidos no momento do preenchimento do questionário? _____
- Qual a faixa etária das crianças e jovens acolhidos? 0-12 anos / 12-18 anos
- Qual o género (pretende saber o género ou o sexo?) das crianças e jovens acolhidos? Masculino / Feminino / Misto
- As crianças e jovens acolhidos têm problemas de saúde (físicos, e/ou mentais)? Sim / Não – se sim: Indique o número de crianças e jovens com os seguintes problemas de saúde (Se a criança ou o jovem acumular tipos de problemas de saúde deve assinalar em ambos):
Problemas de saúde físicos: ____ / Problemas de saúde mental: ____
- As crianças e jovens acolhidos apresentam problemas comportamentais? Sim / Não – se sim: Indique o número de crianças e jovens acolhidos com problemas comportamentais:

· As crianças e jovens acolhidos com problemas comportamentais têm acompanhamento psicológico/ ou psiquiátrico? Sim / Não – se sim: Indique o número de crianças e jovens com esse acompanhamento:____

· As crianças e jovens acolhidos com problemas comportamentais fazem medicação regular para esse efeito? Sim / Não – se sim: Indique o número de jovens que fazem essa medicação:____

· As crianças e jovens acolhidos apresentam problemas aditivos (tabaco/álcool e/ou drogas)? Sim / Não – se sim: Indique o número de crianças e jovens que apresentam os seguintes problemas aditivos (Se a criança e jovem acumular os diferentes tipos de adição deve assinalar em ambos): Tabaco:____/ Álcool:____/ Drogas:____

· As crianças e jovens acolhidos têm um projeto de vida que envolva um plano de intervenção, com contatos diretos regulares (diárias e/ou semanais) com progenitores ou família alargada? Sim / Não – se sim: Indique o número de crianças e jovens nessa condição:____

6. O Cuidador e a Equipa de Trabalho

· Como considera o seu clima de trabalho? Positivo / Neutro / Negativo

· Indique 3 elementos que descrevam o seu clima de trabalho, tendo em conta a opção escolhida na questão anterior: _____ / _____ / _____

Anexo B

MBI Maslach Burnout Inventory -- Human Services Survey (Maslach & Jackson, 1981)

QUESTIONÁRIO DE BURNOUT

O objetivo deste questionário é compreender como as pessoas encaram o seu trabalho e (a)os utentes com quem trabalham mais de perto. Na página seguinte encontram-se 22 itens que se referem a sentimentos, crenças e comportamentos relacionados com a sua experiência como trabalhador(a) . Por favor responda a cada um dos itens de acordo com a escala de respostas que se segue, cujos valores variam entre 0 (se nunca teve esse sentimento ou crença) e 6 (se o tem sempre).

COM QUE FREQUÊNCIA:

0 – 6

Afirmações:

1. _____ Sinto-me emocionalmente esgotada(o) pelo meu trabalho.
2. _____ Sinto-me desgastada(o) no fim do dia de trabalho.
3. _____ Sinto-me fatigada(o) quando acordo de manhã e tenho de enfrentar mais um dia de trabalho.
4. _____ Posso compreender facilmente como os meus utentes se sentem em relação às coisas.
5. _____ Sinto que trato alguns utentes como se fossem objetos impessoais.
6. _____ Trabalhar com pessoas todo o dia é realmente uma pressão para mim.
7. _____ Lido muito eficazmente com os problemas dos meus utentes.
8. _____ Sinto-me esgotada(o) pelo meu trabalho.
9. _____ Sinto que estou a influenciar positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho.

10. _____ Tornei-me mais insensível para com as pessoas desde que comecei a exercer esta profissão.
11. _____ Receio que este trabalho me esteja a endurecer emocionalmente.
12. _____ Sinto-me com muita energia.
13. _____ Sinto-me frustrada(o) pelo meu trabalho.
14. _____ Sinto que estou a trabalhar demasiado na minha profissão.
15. _____ Não me importo realmente com o que acontece a alguns utentes.
16. _____ Trabalhar diretamente com pessoas sujeita-me a demasiado stress.
17. _____ Sou capaz de criar facilmente uma atmosfera descontraída com os meus utentes.
18. _____ Sinto-me cheia(o) de alegria depois de trabalhar de perto com os meus utentes.
19. _____ Realizei muitas coisas que valem a pena nesta profissão.
20. _____ Sinto-me como se estivesse no limite da minha resistência.
21. _____ No meu trabalho, lido muito calmamente com problemas emocionais.
22. _____ Sinto que os utentes me culpam por alguns dos seus problemas

Anexo C - Pedido de autorização à Instituição estudada para realização dos inquéritos por questionário



Rua Bento Jesus Gonçalves, 12
2620-279 ODIVELAS - ODIVELAS
Tél: 219 347 135 Fax: 219 332 888
e-mail: geral@isce.pt
www.isce.pt

Exm.º Senhor Presidente
Diogo Álvaro Lopes Cardoso Loureiro Pipa

Odívelas, 26 de fevereiro de 2019

Somos a declarar que a Dra. Beatriz de Carvalho Chora Bento Farinha se encontra neste momento a realizar uma investigação no âmbito da dissertação do Mestrado em *Intervenção com Crianças e Jovens em Risco*, no ISCE (Instituto Superior de Ciências Educativas), com a orientação científica do Prof. Doutor Luis Picado.

Face ao exposto vimos, pela presente, solicitar a autorização e melhor colaboração de V.ª Ex.ª, de forma a possibilitar-lhe a recolha de elementos, sob a forma de questionários às Equipas das Casas de Acolhimento da área de Lisboa.

O objetivo principal deste trabalho de investigação é investigar o tema da Síndrome do *Burnout* e as estratégias utilizadas pelas Equipas das Casas de Acolhimento para o prevenir. Assim o objetivo será a aplicação de dois inquéritos por questionário às Equipas das Casas de Acolhimento da área de Lisboa, pertencentes à instituição.

Os dados recolhidos serão divulgados na apresentação da dissertação final do curso de Mestrado, estando o anonimato dos inquiridos rigorosamente salvaguardado, tudo no estrito cumprimento de todas as exigências legais e regulamentares aplicáveis.

Agradeço desde já a melhor atenção e disponibilidade de V.ª Ex.ª, na expectativa de poder contar com a Vossa relevante e indispensável colaboração,

Atentamente,

O Presidente do ISCE

(Prof. Doutor Luis Picado)



Anexo D

Tabela 2 – Análise de Resultados das respostas do MBI

porcentagem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	1	1	6	0	1	4	1	1	0	0	4	0	0	0	2	2	4	5	0	1	1
2	4	4	1	6	0	0	6	4	4	0	0	3	0	6	0	4	5	4	5	1	5	4
3	1	3	1	5	0	3	5	1	5	0	1	5	1	2	0	3	5	3	6	5	4	3
4	3	3	2	2	2	0	4	1	5	3	3	3	0	4	1	1	3	2	3	0	4	0
5	3	3	2	6	0	1	5	3	5	0	4	4	2	3	0	2	6	5	3	2	5	2
6	3	2	2	5	0	0	5	1	5	0	6	5	0	2	0	0	5	5	5	1	5	0
7	4	6	3	5	1	6	5	5	2	5	6	2	5	4	0	4	6	1	2	5	4	0
8	3	3	1	5	0	1	4	3	5	2	2	5	2	2	2	2	5	4	5	0	4	2
9	1	1	1	5	0	1	5	1	5	0	3	3	0	3	0	0	4	4	5	1	5	0
10	2	3	1	6	0	2	3	1	5	1	1	5	1	4	1	2	5	6	5	1	4	0
11	3	3	2	3	0	1	5	1	6	1	2	5	2	2	0	1	5	4	5	0	5	0
12	0	2	1	4	0	0	4	0	3	0	2	3	0	1	0	2	4	3	4	1	3	1
13	3	4	2	3	1	2	3	3	4	2	2	3	3	4	1	3	3	3	4	3	3	4
14	4	4	4	6	0	0	5	2	5	1	1	5	2	4	0	3	5	3	5	0	6	5
15	2	6	4	6	1	2	5	3	5	1	1	1	2	2	3	2	6	4	3	1	5	1
16	3	3	4	5	0	2	4	3	4	2	2	4	4	3	0	1	5	5	5	4	5	0
17	4	3	2	4	1	0	4	4	5	1	0	3	1	3	1	3	5	5	5	3	4	2
18	3	6	1	5	0	0	4	6	5	2	1	1	1	5	0	1	5	3	5	4	5	2
19	4	2	2	5	2	1	4	4	5	3	5	3	1	4	1	5	5	3	5	4	3	1
20	3	5	1	4	1	0	6	4	5	3	5	1	3	3	4	3	5	0	6	0	6	0
21	0	0	0	6	0	0	5	0	6	0	6	5	0	0	0	0	5	6	6	0	5	0
22	5	6	4	6	0	5	4	5	5	4	4	2	4	4	0	4	4	4	6	5	3	0
23	6	6	6	4	2	0	5	6	5	0	3	0	6	6	0	4	2	3	4	6	4	0
24	1	3	3	1	0	0	2	1	3	0	0	3	0	2	0	0	5	4	4	0	3	0
25	4	5	5	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	5	4	3	4	4	3	2
26	4	3	4	4	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
27	4	4	3	3	0	2	2	4	5	0	1	3	4	6	1	3	4	4	5	5	2	0
28	5	6	5	5	1	5	5	6	2	0	1	0	6	6	0	6	5	5	4	6	0	2
29	5	6	4	5	0	0	5	5	4	1	3	4	3	2	0	4	5	4	4	2	6	5
30	0	0	1	4	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	1	6	6	4	0	3	0
31	6	6	6	6	0	0	6	6	6	0	0	3	6	6	0	3	6	6	6	6	6	0
32	0	0	0	5	0	0	5	0	6	1	0	6	1	3	0	0	4	5	5	0	1	0
33	2	3	1	4	0	1	4	3	5	0	3	3	4	4	0	3	4	4	4	0	3	3
34	4	4	4	4	0	3	3	3	4	2	2	2	3	3	1	4	4	3	4	3	3	0
35	2	2	1	3	1	0	3	1	3	3	1	2	4	5	1	2	3	2	4	3	2	2
36	3	3	3	3	0	0	4	2	6	4	4	1	1	3	0	1	1	4	6	1	1	0
37	1	2	1	5	0	0	5	1	5	0	1	5	1	1	0	0	5	5	5	1	5	0
38	3	4	4	5	0	1	5	4	5	1	3	2	2	3	0	4	5	5	5	4	3	0
39	3	5	2	3	0	1	2	4	5	3	3	4	2	4	0	4	4	4	5	1	4	3

(Continuação da Tabela 2)

	Exatidão Emocional (EE)	Despersonalização (D)	Realização pessoal (RP)
	8	1	23
	24	4	38
	20	4	38
	14	9	26
	21	6	39
	11	6	40
	42	12	27
	17	8	37
	9	3	36
	17	3	39
	15	3	38
	7	3	28
	27	10	26
	23	7	40
	24	7	35
	27	4	37
	23	5	35
	27	5	33
	23	12	33
	22	13	33
	0	6	44
	42	8	34
	46	5	27
	10	0	25
	38	13	28
	11	0	10
	35	2	28
	51	4	26
	31	9	37
	2	0	41
	45	0	45
	4	1	37
	21	6	31
	31	5	27
	20	8	22
	17	8	26
	8	1	40
	29	4	35
	26	9	31
Média	22,26	5,49	32,69